المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج

تنظيم خدمات المعتمرين والزوار من وجهة نظر المعتمرين ومقدمي الخدمات

إعداد
د. جمال رشيد الكحلوت

ربيع أول ١٤٢٢هـ

كلمة شكر

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف الانبياء و المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين... وبعد

إنه لمن دواعي سروري أن أعرب لمعالي مدير جامعة أم القرى عن عظيم شكري وبالغ تقديري لما يبذله من تشجيع مستمر ودعم و تواصل للإرتقاء بأبحاث الحج والعمرة كماً وكيفاً لتكون فائدة في مضمونها مجزية في تطبيقها كي تساهم في شرف الخدمة لضيوف الرحمن، كما يسعدني أن أتقدم بخالص شكري لسعادة الدكتور أسامة بن فضل البار عميد معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج لمتابعته المستمرة وإشرافه المتواصل مما كان له الفضل الاكبر في انجاز هذه الدراسة التي تعتبر الأولى من نوعها والتي تجرى للتعرف على آثار نظام العمرة الجديد على كل من المعتمرين ومقدمي الخدمات في مكة المكرمة. كما أخص بالشكر أيضاً جميع الطلاب الذين عملوا في جمع بيانات الدارسة من المعتمرين ومن شركات ومؤسسات العمرة وإدخالها في الحاسب الآلي.

وفقنا الله جميعاً لما يحبه ويرضاه

الباحث

المحتويات

الباب الأول: مقدمة ـــــ ٥

١-١ استهلال ـــــ ٥

١-٢ ملخص مشروع الدراسة ـــــ ٥

١-٣ أهداف الدراسة ـــــ ٦

١-٤ أدبيات الدراسة ـــــ ٦

١-٥ تصميم البحث والعمل الميداني ـــــ ٧

الباب الثاني : تحليل بيانات المعتمرين ـــــ ٨

٢-١ مقدمة ـــــ ٨

٢-٢ جنسيات عينة الدراسة ـــــ ٨

٢-٣ توزيع الجنس لعينة الدراسة ـــــ ٩

٢-٤ العمر ـــــ ١١

٢-٥ المستوى التعليمي ـــــ ١١

٢-٦ مجال العمل ـــــ ١٢

٢-٧ مكان الإقامة في الموطن الأصلي ـــــ ١٢

٢-٨ الأسرة المصاحبة للمعتمر ـــــ ١٣

٢-٩ طريقة القدوم إلى مكة المكرمة ـــــ ١٣

٢-١٠ عدد مرات العمرة السابقة ـــــ ١٣

٢-١١ اللغة الأم واللغات الأخرى التي يجيدها المعتمر ـــــ ١٤

٢-١٢ تأشيرة الدخول للقادم من خارج المملكة ـــــ ١٥

٢-١٢-١ نوع تأشيرة الدخول ـــــ ١٥

٢-١٢-٢ عدد أيام تأشيرة الدخول ـــــ ١٥

٢-١٢-٣ الوقت الذي استغرقه استخراج التأشيرة ـــــ ١٦

٢-١٢-٤ مدى سهولة إجراءات الحصول على التأشيرة ـــــ ١٦

٢-١٢-٥ عدد أيام الزيارة للملكة والمتفق فيها مع الحملة ـــــ ١٦

٢-١٣ إجراءات الحصول على التأشيرة ـــــ ١٧

٢-١٤ طريقة القدوم للملكة ووسيلة النقل ـــــ ١٨

٢-١٥ إطلاع المعتمر على معلومات سياحية عن المملكة ومصدرها ـــــ ٢٠

٢-١٦ رغبة المعتمر بزيارة مناطق أخرى في المملكة غير المدينة المنورة ـــــ ٢١

٢-١٧ إسم ومقر شركة العمرة في بلد المعتمر ـــــ ٢٢

٢-١٨ إسم ومقر شركة العمرة في المملكة والحي السكني ٢٥
٢-١٩ المصاريف المالية لرحلة المعتمر إلى المملكة ٢٨
٢-٢٠ زيارة المعتمر للمدينة المنورة ٣٠
٢-٢١ قيام المعتمر بجولة على المناطق التاريخية في مكة والمدينة ٣٢
٢-٢٢ لماذا أتى المعتمر في مثل هذا الوقت وليس في رمضان ٣٢
٢-٢٣ تقييم مستوى المرافق والخدمات المقدمة ٣٤
٢-٢٤ الملاحظات النهائية التي أضافها المعتمر ٣٥

الباب الثالث: تحليل بيانات مقدمي الخدمات ٣٧
٣-١ مقدمة ٣٧
٣-٢ شركات العمرة التي تم مقابلتها ٣٧
٣-٣ تقديم التغذية من قبل شركات العمرة ٣٨
٣-٤ عقود العمل التي تم توقيعها مع مؤسسات خارج المملكة ٣٨
٣-٥ مواقع مساكن المعتمرين في مكة المكرمة والمدينة المنورة ٤١
٣-٦ ترتيب استقبال المعتمرين في المطار ووسيلة النقل ٤٢
٣-٧ تنظيم زيارات للمعتمرين لمدن غير مثلث العمرة ٤٢
٣-٨ ترتيبات للمعتمرين عن طريق الترانزيت ٤٣
٣-٩ استخدام الحاسب الآلي والربط الإلكتروني في نقل المعلومات ٤٣
٣-١٠ العقبات التي تواجه شركات العمرة ٤٣

الباب الرابع: مقترحات وتوصيات ٤٦
٤-١ بعض آراء وملاحظات المعتمرين ومقدمي الخدمات ٤٦
٤-٢ النقاط المهمة في الدراسة ٤٧
٤-٣ توصيـــات ٤٩

مراجع الدراسة ٥٠
الملاحـــق ٥١
الملحق الأول: بعض جداول الدراسة ٥٢
الملحق الثاني: استبانة المعتمر ٥٧
الملحق الثالث: استبانة مقدم الخدمات ٦٠

الباب الأول: مقدمة

١-١ استهلال

تتمثل هذه الدراسة في إلقاء الضوء على تنظيم خدمات المعتمرين وزوار المسجد النبوي الشريف من وجهة نظر المعتمرين ومقدمي الخدمات و الذي بدأ العمل بموجبه مع بداية عام ١٤٢٢هـ .

يشتمل هذا الباب على توضيح لملخص مشروع الدراسة وأهدافها وتصميم للبحث الميداني وطريقة العمل. الباب الثاني يتضمن تحليل لبيانات المعتمرين وتسجيل لملاحظاتهم وآرائهم ، والباب الثالث لتحليل بيانات مؤسسات وشركات العمرة التي تقدم خدماتها للمعتمرين والذي تم عمل مقابلات معهم واستعراض لأهم العقبات التي يواجهونها في العمل. الباب الرابع يقدم أهم الملاحظات والتوصيات المستقاة من هذه الدراسة.

١-٢ ملخص مشروع الدراسة

معرفة آراء المعتمرين ومقدمي الخدمة في هذا التنظيم وماهي الإيجابيات والسلبيات التي لمسوها من جراء تطبيق هذا النظام من وجهة نظرهم يعتبر أهم ركيزة لهذه الدراسة. كما ستتم دراسة الخصائص السكانية والثقافية والاجتماعية للمعتمرين الذين قدموا المملكة في ظل التنظيم الجديد في موسم صيف ١٤٢٢هـ مثل الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي ، مجال العمل ، الجنسية ومكان الإقامة في مكة المكرمة والمدينة المنورة وموطنه وبعض العناصر الأخرى ذات العلاقة.

تعتمد هذه الدراسة أساساً على اختيار عينة عشوائية من المعتمرين في المسجد الحرام بمكة المكرمة وفي مواقع سكنهم وسؤالهم عن هذا التنظيم وفق إستبانة خاصة أعدت لهذا الغرض. كما سيتم أيضاً مقابلة بعض من مقدمي الخدمات من ممثلي ومسؤولي المؤسسات التي قدمت خدماتها للمعتمرين حسب التنظيم الجديد وفق الاستبانة المعدة لذلك. نموذج من هاتين الاستبانتين مرفق في نهاية الدراسة.

كما تشمل الدراسة أيضاً على تقييم المعتمر من وجهة نظره لبعض الخدمات المقدمة في مكة المكرمة والمدينة المنورة وملاحظاته عليها.

١-٣ أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

١- دراسة الخصائص السكانية والثقافية والاجتماعية للمعتمرين في موسم صيف ١٤٢٢هـ والقادمين لأداء العمرة في ضوء نظام العمرة الجديد (استبانة ١).

٢- تقييم نظام العمرة الجديد واستقراء ايجابياته وسلبياته من وجهة نظر المعتمر (استبانة ١).

٣- عرض للبيانات الأساسية لمؤسسات وشركات العمرة في مكة المكرمة المشاركة في الدراسة (استبانة ٢)

٤- تقييم نظام العمرة الجديد واستقراء ايجابياته وسلبياته من وجهة نظر مقدمي الخدمة (استبانة ٢).

٥- معرفة مدى رغبة المعتمرين في زيارة أماكن أخرى في المملكة (استبانة ١).

٦- معرفة أوجه الانفاق للمعتمر وترتيب أولوياته؟ (استبانة ١).

١-٤ أدبيات الدراسة

أسلوب البحث في هذه الدراسة يعتمد على جمع بيانات ميدانية وتحليلها حيث سبق للباحث الرئيس القيام بالعديد من هذه الدراسات مثل عمل دراسة للإحصائيات الأساسية للحجاج عام ١٤٢٠هـ عن طريق سحب عينة عشوائية من الحجاج في منى في أيام العاشر والحادي عشر والثاني عشر من شهر ذي الحجة وتعبئة استبانه معدة لغرض الدراسة. وقام أيضاً بدراسات مماثلة على مجتمع الحجاج و المعتمرين في مكة المكرمة وزوار المسجد النبوي الشريف في المدينة المنورة لعامي ١٤٢٠هـ و ١٤٢١هـ.

الدراسة الحالية سوف تعتمد على نوعين من الاستبانات لغرض جمع البيانات من مجتمع المعتمرين في مكة المكرمة ومجتمع مقدمي الخدمات في المملكة العربية السعودية.

نأمل من هذه الدراسة أن يعطي صورة أوضح عن الوضع الحالي من وجهة نظر المعتمرين ومن وجهة نظر مقدمي الخدمات.

١-٥ تصميم البحث والعمل الميداني

١- المحور الأساسي للدراسة يرتكز على استبانتان إحداهما للمعتمرين ولأخرى لمقدمي الخدمات وتحوى على مجموعة من الأسئلة،(أنظر الملحق الثاني والملحق الثالث).

٢- تحديد حجم العينة بما لا يقل عن ٢٠٠ معتمر في مكة المكرمة ومن يمكن مقابلتهم من مقدمي الخدمات يتم اختيارهم بطريقة عشوائية تامة من مجتمع المعتمرين القادمين من خارج المملكة.

٣- اختيار مجموعة من الطلاب الجامعيين المتدربين (عدد سبعة طلاب) والذين سبق لهم العمل في هذا المجال ومن جنسيات ولغات مختلفة وعمل جلسات عمل لهم والاتفاق معهم على جميع تفاصيل العمل الميداني وتشمل:

- مكان وقوف الطلاب
- زمان سحب العينات
- مراعاة شعور المعتمر في حالة رغبته في تعبئة الإستبانة أم لا.
- المرور على مكاتب مقدمي الخدمات ومتابعة تعبئة الاستبانة الخاصة بذلك.
- التنوع في الجنس والجنسية حسب ما هو محدد.

٤- مراجعة الاستبانات المنتهية يومياً ما أمكن واستبعاد الناقص منها.

٥- عمل برنامج إدخال بيانات بنظام Access وتخصيص طالب متدرب لإدخال بيانات الدارسة.

٦- تحليل البيانات باستخدام برامج التحليل الإحصائي وحساب التكرارات والنسب المئوية وعمل الإختبارات الإحصائية. الرسوم البيانية يتم تصميمها باستخدام برنامج إكسل.

٧- تجميع مواد البحث والتعليق على الجداول والخروج بالشكل النهائي للدراسة بعد المراجعة النحوية وتصحيح الأخطاء المطبعية.

الباب الثاني : تحليل بيانات المعتمرين

٢-١ مقدمة

يشتمل هذا الفصل على مناقشة بالعرض والتحليل لجميع متغيرات الدراسة التي جمعت ميدانياً لبيانات المعتمرين القادمين من خارج المملكة فقط لغرض أداء العمرة في مكة المكرمة مدعمة بالرسوم البيانية.

فيما يلي مناقشة لجميع متغيرات الدراسة مثل الخصائص والصفات الأساسية الإجتماعية والسكانية للمعتمرين عينة الدراسة بما يفي وغرض الدراسة حيث تم مقابلة ٢٠٨ معتمراً في مكة المكرمة في الساحات المحيطة بالمسجد الحرام وفي مساكنهم موزعين على ٢٠ جنسية.

٢-٢ جنسيات عينة الدراسة

جميع المعتمرين الذين تم مقابلتهم صنفوا حسب الجنسية في جدول(١) حيث تم حساب العدد والنسبة المئوية لكل جنسية.

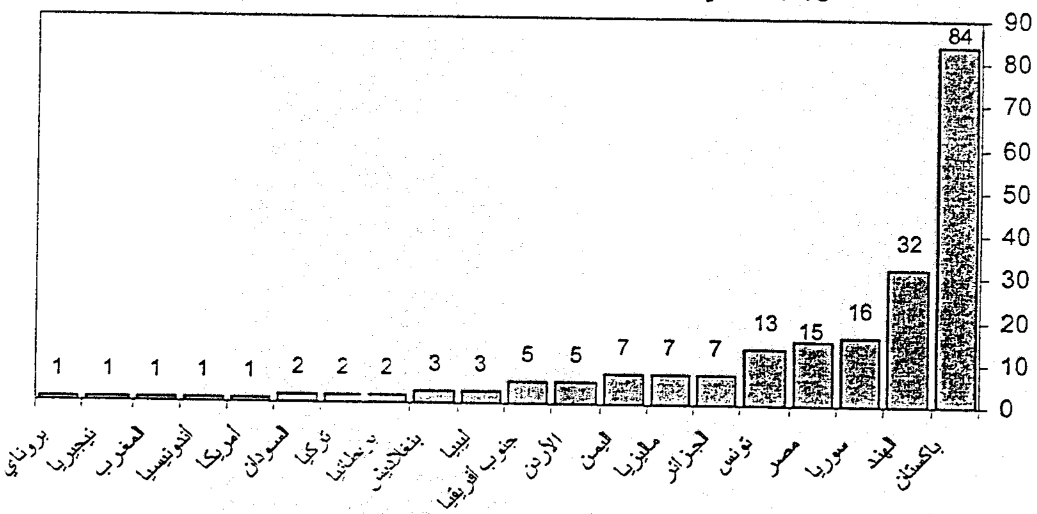
أكبر ست جنسيات شملتها الدراسة هي من باكستان والهند وسوريا ومصر وتونس و الاردن على التوالي وهذا لا يعني بالضرورة أنها تمثل أكثر الجنسيات عدداً في الحرم؛ إذ يعتمد ذلك على العينات العشوائية التي تمت مقابلتها ويصعب في كثير من الأحيان معرفة المعتمر القادم من خارج المملكة من المعتمر القادم من داخل المملكة.

وبالملاحظة الشخصية فإن نسبة المعتمرين القادمين من مواطني دول مجلس التعاون الخليجي مرتفعة بشكل ملحوظ ويعود ذلك إلى عدم إحتياجهم لتأشيرة دخول للمملكة مثل بقية الجنسيات وتعتبر هذه الفئة خارج نطاق الدراسة. توزيع الجنسيات تصاعدياً موضح بالرسم البياني في شكل(١).

جدول(١) : توزيع عينة الدراسة حسب الجنسية

الجنسية	الأردن	أمريكا	أندونيسيا	باكستان	بروناي	بريطانيا	بنغلاديش	تركيا	تونس	الجزائر	جنوب أفريقيا	السودان	سوريا	ليبيا	ماليزيا	مصر	المغرب	نيجيريا	الهند	اليمن	المجموع
التكرار	٥	١	١	٨٤	١	٢	٣	٢	١٣	٧	٥	٢	١٦	٣	٧	١٥	١	١	٣٢	٧	٢٠٨
%	٢,٤	٠,٥	٠,٥	٤٠,٤	٠,٥	١	١,٤	١	٦,٣	٣,٤	٢,٤	١	٧,٧	١,٤	٣,٤	٧,٢	٠,٥	٠,٥	١٥,٤	٣,٤	١٠٠

شكل(١): إجمالي أعداد المعتمرين عينة الدراسة في مكة المكرمة



٢-٣ توزيع الجنس لعينة الدراسة

اشتملت الدراسة على بعض النساء مع أنه يصعب في بعض الاحيان عمل مقابلات معهن من قبل الطلاب ولكن تم مقابلة ثمان معتمرات نسبتهن ٣,٨% من إجمالي عينة الدارسة، أنظر جدل(٢).

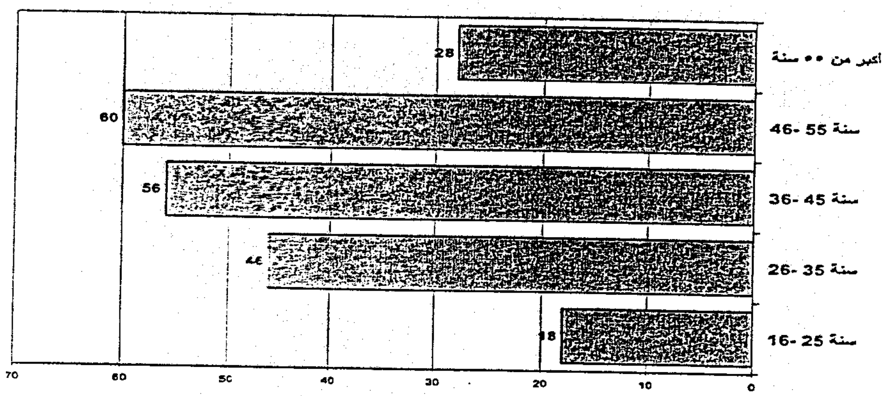
جدول(٢): الخصائص الأساسية للمعتمرين

المتغير	صفته	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	٢٠٠	٩٦
	أنثى	٨	٣,٨
العمر	١٦- ٢٥ سنة	١٨	٨,٧
	٢٦- ٣٥ سنة	٤٦	٢٢,١
	٣٦- ٤٥ سنة	٥٦	٢٦,٩
	٤٦- ٥٥ سنة	٦٠	٢٨,٩
	أكبر من ٥٥ سنة	٢٨	١٣,٤
المستوى التعليمي	أمي	١٦	٧,٧
	يقرأ ويكتب	١٩	٩,١
	إبتدائي ومتوسط	٢٦	١٢,٥
	ثانوي ودبلوم	٦٦	٣١,٧
	جامعي	٦٩	٣٣,٢
	فوق الجامعي	١٢	٥,٨
مجال العمل	لايعمل	١١	٥,٣
	طالب	١٥	٧,٢
	موظف	٤١	١٩,٧
	مزارع	١٥	٧,٢
	مهندس	٢٩	١٣,٩
	طبيب	٦	٢,٩
	رجل أعمال	١٦	٧,٧
	حرفي	٦٦	٣١,٧
	أخرى	٩	٤,٣
مكان الإقامة في الموطن الأصلي	قرية	٣٢	١٥,٤
	مدينة	١٤١	٦٧,٨
	عاصمة	٣٥	١٦,٨
الأسرة المصاحبة للمعتمر	لوحده	٣٨	١٨,٣
	مع زوجته فقط	٦٤	٣٠,٨
	مع أسرته	١٠٦	٥١,٠
طريقة القدوم إلى مكة المكرمة	فرادى	٩٨	٤٧,١
	مع حملة	١١٠	٥٢,٩
عدد مرات العمرة السابقة	ولامرة	٨٣	٣٩,٩
	مرة واحدة	٤٤	٢١,٢
	مرتان	٢٨	١٣,٥
	٣ مرات	٢٠	٩,٦
	٤ مرات	٨	٣,٨
	٥ مرات	٦	٢,٩
	٦ مرات	٣	١,٤
	٧ مرات	٣	١,٤
	٩ مرات	٢	١,٠
	١٠ مرات	٢	١,٠
	أكثر من ١٠ مرات	٩	٤,٣

٢-٤ العمر

تم تقسيم العمر في العينة المشمولة في الدراسة إلى خمس فئات كما في جدول(٢) حيث لاحظنا أن فئة العمر (٤٦-٥٥) الأكثر تكراراً بنسبة ٢٨,٩% من إجمالي العينة. وأقل نسبة لمن هم أكبر من ٥٥ عاماً (١٣,٤%). بشكل عام يمكن القول أن حوالي نصف العينة تقع في سن الشباب من ٢٦ إلى ٤٥ عاماً، أنظر شكل(٢).

شكل(٢): توزيع فئات العمر لعينة الدراسة

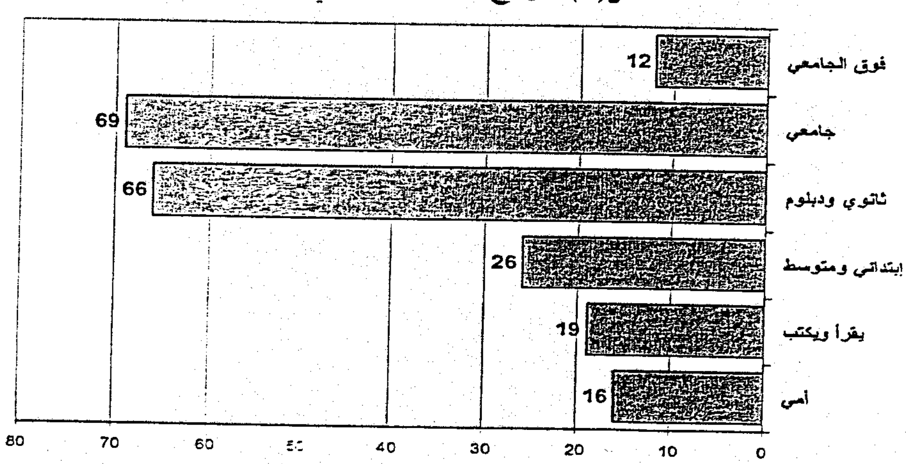


٢-٥ المستوى التعليمي

يعتبر المستوى التعليمي للمعتمر من أهم المتغيرات المؤثرة في تصرفه وسلوكياته في كثير من الامور. إضافة إلى مدى تقبله للأنظمة والتشريعات التي من شأنها الاسراع في تنفيذ الخطط الهادفة إلى خدمة ضيوف الرحمن من حجاج ومعتمرين. يبين الجدول(٢) أعداد ونسب عينة الدراسة موزعين حسب المستوى التعليمي لكل فرد اذ تم تقسيم المستوى التعليمي الى ٦ فئات.

أعلى نسبة كانت للجامعيين (٣٣,٢%) يليهم الحاصلين على الثانوية أو الدبلوم (٣١,٧%) أما الأميين فكانت نسبتهم ٧,٧% وهي نسبة ضئيلة مقارنة ببقية النسب. أنظر شكل(٣).

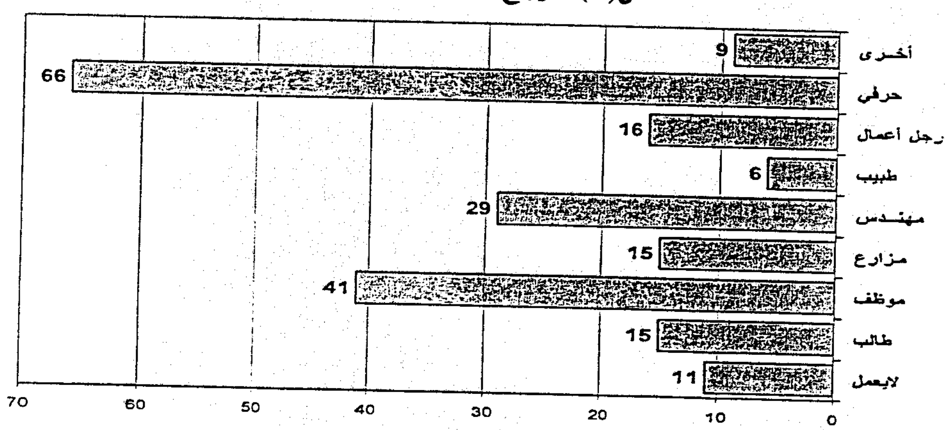
شكل(٣): توزيع المستوى التعليمي لعينة الدراسة



٢-٦ مجال العمل

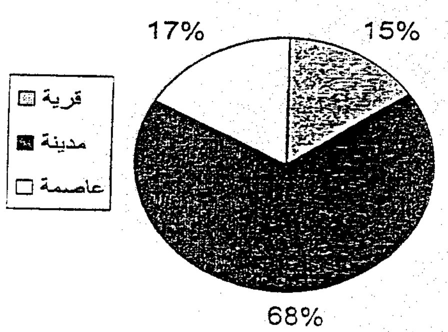
قسم مجال العمل للمعتمرين عينة الدراسة إلى تسعة فئات وهي: لايعمل – طالب – موظف – مزارع – مهندس – طبيب – رجل أعمال – حرفي – أخرى ، حصر أعدادهم ونسبهم في جدول(٢) حيث تباين توزيع النسب حيث كان أكبر عدد للحرفين (٣١,٧%) ثم للموظفين (١٩,٧%) ثم للمهندسين (١٣,٩%). أقل نسبة كانت للأطباء والذين لايعملون، أنظر شكل(٤).

شكل(٤): توزيع عينة الدراسة وفق مجال العمل



٢-٧ مكان الإقامة في الموطن الأصلي

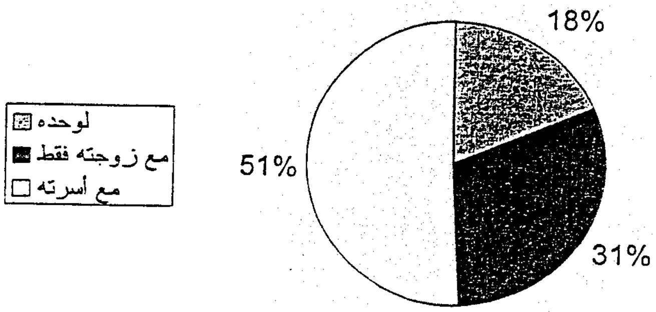
يلعب مكان الاقامة الذي قدم منه المعتمر دوراً هاماً في اختلاف طبائع الأفراد وعاداتهم وتقاليدهم وهذا بدوره يؤثر تأثيراً مباشراً على سلوكهم وأسلوب معيشتهم وينعكس هذا بالطبع على حسن تصرفهم تجاه اخوانهم من معتمري ومقدمي الخدمة و كذلك في استخدامهم المرافق والخدمات التي تقدم لهم في مكة المكرمة أو في الطرق أو مراكز العبور.



شكل(٥): توزيع عينة الدراسة حسب مكان الإقامة في الموطن الأصلي

تم تصنيف عينة الدراسة حسب مكان القدوم (قرية – مدينة – عاصمة) في جدول(٢) حيث قدم ٦٧,٨% من عينة الدراسة من مدينة و ١٦,٨% من عاصمة و ١٥,٤% قدموا من قرية، شكل(٥).

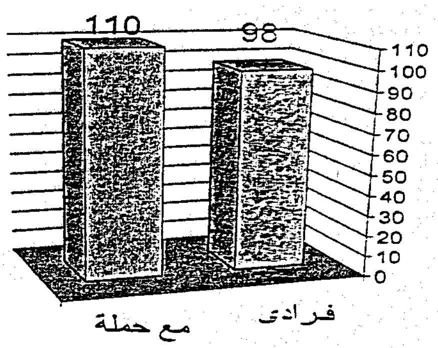
٢-٨ الأسرة المصاحبة للمعتمر



شكل(٦): توزيع عينة الدراسة حسب نوع المرافقين

يؤثر اصطحاب المعتمر لأسرته معه في العمرة على أغلب النواحي مثل نوعية السكن والأكل والمصاريف المالية المترتبة على ذلك. لقد سألنا أفراد عينة الدراسة فيما إذا قدموا لوحدهم أو بصحبة أسرهم. لخصنا نتائج هذا التساؤل في جدول(٢)وشكل(٦)حيث وجد أن المعتمرين مع أسرهم أكثر من نصف العينة (٥١%) والمعتمرين مع زوجاتهم فقط يشكلون (٣٠,٨%) من إجمالي العينة والقادمون لوحدهم (١٨,٣%). وبذلك يمكن القول أن (٨١,٨%) من العينة قدموا مع عوائلهم.

٢-٩ طريقة القدوم إلى مكة المكرمة



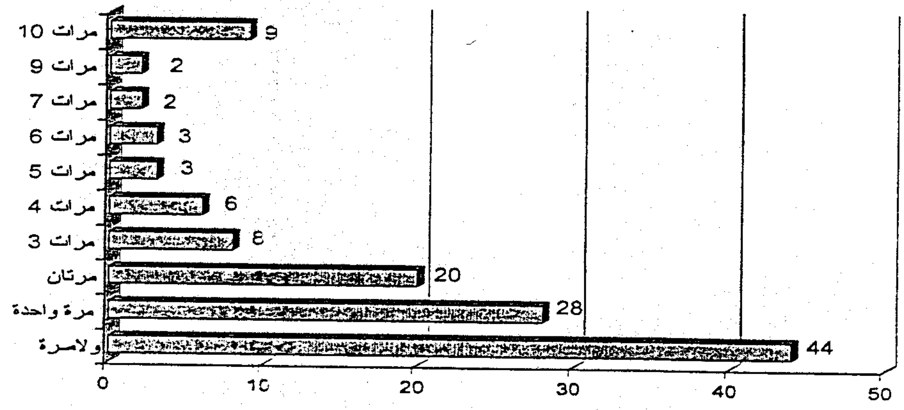
شكل(٧): توزيع العينة وفق طريقة القدوم إلى مكة المكرمة

تعتبر طريقة قدوم المعتمر إلى مكة المكرمة لإتمام العمرة من العوامل المهمة التي تساعد في وضع تصورات مستقبلية عن حركة قدوم المعتمرين في مجموعات ضمن شركات سياحية تقدم كافة الخدمات مثل المسكن والتغذية والمواصلات، أو قدوم المعتمرين فرادى ومدى احتياجهم للخدمات والمرافق. يبين الجدول(٢) توزيع عينة الدراسة وفقاً لطريقة القدوم إلى مكة المكرمة. فقد قسمنا طريقة القدوم إلى مجموعتين : المعتمرون الفرادى والمعتمرون مع حملة. يتضح من الجدول أن ٤٧,١% من مجمل عينة الدراسة أتوا فرادى. القادمون ضمن حملات للعمرة فبلغت نسبتهم ٥٢,٩% من إجمالي المعتمرين، شكل(٧).

٢-١٠ عدد مرات العمرة السابقة

الجدول(٢) يوضح عدد مرات العمرة السابقة لعينة الدراسة حيث كانت أعلى نسبة بين المعتمرين لمن لم يسبق لهم أداء العمرة (٣٩,٩%) بينما قام (٢١,٢%) منهم بعمرة لمرة واحدة فقط و(١٣,٥%)مرتين و(٩,٦%) لمن اعتمرثلاث مرات ومن اعتمر أكثر من ثلاث مرات فبلغ إجمالي نسبتهم (١٥,٩%)، شكل(٨).

شكل(٨): توزيع عينة الدراسة حسب عدد مرات العمرة السابقة



٢-١١ اللغة الأم واللغات الأخرى التي يجيدها المعتمر

سألنا المعتمر عن لغته الأم واللغات الأخرى التي يجيدها ولخصنا إجاباتهم في جدول(٣) حيث شكلت اللغة الأوردية (٤٤,٧%) الأعلى في عينة الدراسة تليها للغة العربية (٣٣,٧%) ثم اللغة الهندية (٩,٦%) واللغة الإنجليزية (٢,٤%) . أكثر لغة يجيدها المعتمرين كلغة ثانية هي الإنجليزية ثم الأوردية ثم البنجابية فالفرنسية.

جدول(٣): لغة المعتمر الأم واللغات الأخرى التي يجيدها المعتمر

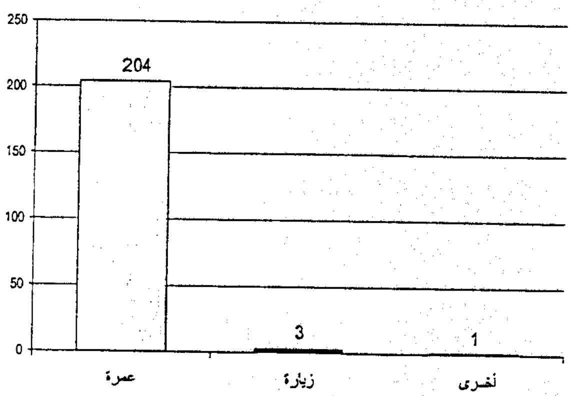
اللغة	اللغة الأم		اللغات الأخرى	
	التكرار	%	التكرار	%
الأردو	٩٣	٤٤,٧	٢٩	١٤,٩
العربية	٧٠	٣٣,٧	١٠	٥,١
الهندية	٢٠	٩,٦	٨	٤,١
الإنجلزية	٥	٢,٤	٩٦	٤٩,٢
الملايو	٥	٢,٤	–	–
البنغلاديشية	٣	١,٤	١	٠,٥
الكوكنية	٣	١,٤	–	–
التركية	٢	١,٠	–	–
الماليزية	٢	١,٠	–	–
الأندونيسية	١	٠,٥	–	–
البرنو	١	٠,٥	–	–
البنجابية	١	٠,٥	٢٥	١٢,٨
الكردية	١	٠,٥	–	–
الهوسا	١	٠,٥	١	٠,٥
الفرنسية	–	–	١٨	٩,٢
الأسبانية	–	–	١	٠,٥
الإيطالية	–	–	٢	١,٠
الصينية	–	–	١	٠,٥
اللاتينية	–	–	٢	١,٠
البشتو	–	–	١	٠,٥
المجموع	٢٠٨	١٠٠,٠	١٩٥	١٠٠

٢-١٢ تأشيرة الدخول للقادم من خارج المملكة

سألنا المعتمر عدة أسئلة تتعلق بتأشيرة الدخول للمملكة ما نوعها؟ وكم يوماً مدة تأشيرة الدخول؟ وماهو الوقت الذي استغرقه استخراج التأشيرة؟ ورأيه الشخصي في إجراءات الحصول عليها؟ وكم يوماً مدة زيارتك للمملكة المتفق بها مع الحملة؟ وهل إجراءات الحصول على تأشيرة العمرة الحالية أفضل من السابق (إذا سبق له أداء العمرة) وما هي الأسباب في رأيه؟ الإجابة على هذه التساؤلات ملخصة في جدول(٤) ونناقش فيما يلي كل تساؤل على حدة.

٢-١٢-١ نوع تأشيرة الدخول

أغلب تأشيرات الدخول لعينة الدراسة كانت لغرض العمرة بنسبة ٩٨,١% و ١,٤% لغرض الزيارة و ٠,٥% تأشيرة أخرى، أنظر شكل(٩).

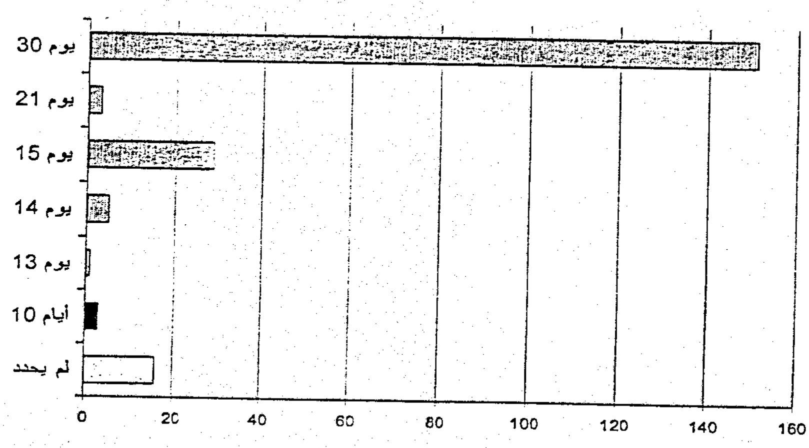


شكل(٩): نوع تأشيرة الدخول

٢-١٢-٢ عدد أيام تأشيرة الدخول

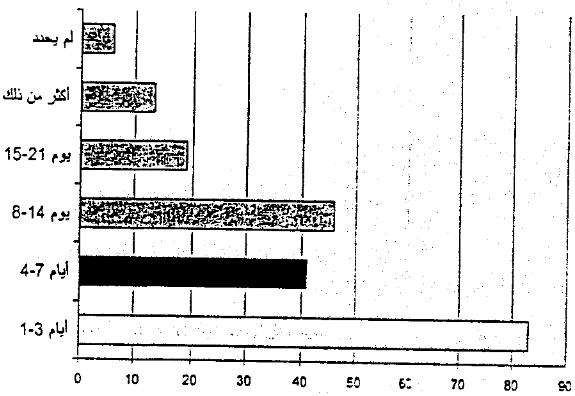
إختلف عدد الأيام الممنوحة لتأشيرات الدخول لعينة الدراسة فمنهم من قال أن مدة تأشيرته شهر واحد (أعلى نسبة ٧٢,٦%) يليهم من قال أنه منح خمسة عشر يوماً (١٣,٩%) ثم من منح اسبوعين (٢,٤%) وبقية الفترات بنسب أقل من ذلك أنظر شكل (١٠).

شكل(١٠): مدة تأشيرة الدخول لعينة الدراسة



٢-١٢-٣ الوقت الذي استغرقه استخراج التأشيرة

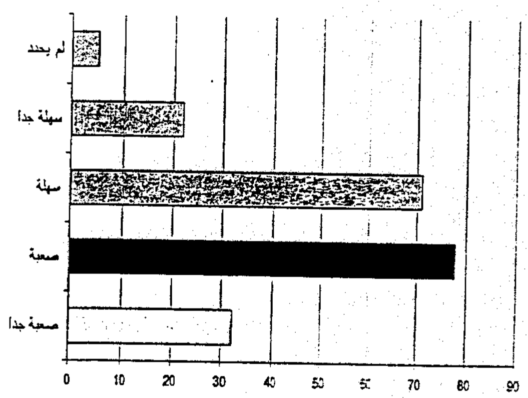
الوقت الذي استغرقه الحصول على تأشيرة الدخول كان من يوم واحد إلى ثلاثة أيام لـ٣٩,٩% من المعتمرين و ١٩,٧% من أربعة أيام إلى أسبوع و ٢٢,١% من ثمانية أيام إلى أسبوعين. أما من أفاد بأن وقت حصوله على تأشيرة الدخول استغرق أكثر من أسبوعين فبلغ ١٨,٢%، أنظر شكل(١١)



شكل(١١): الوقت الذي استغرقه استخراج التأشيرة

٢-١٢-٤ مدى سهولة إجراءات الحصول على التأشيرة

أفاد ٤٤,٧% من عينة الدراسة أن الحصول على تأشيرة الدخول سهلة و ٥٢,٩% ترى أن الحصول على التأشيرة صعبة و ما نسبته ٢,٤% لم تحدد إجاباتها. أنظر شكل(١٢).

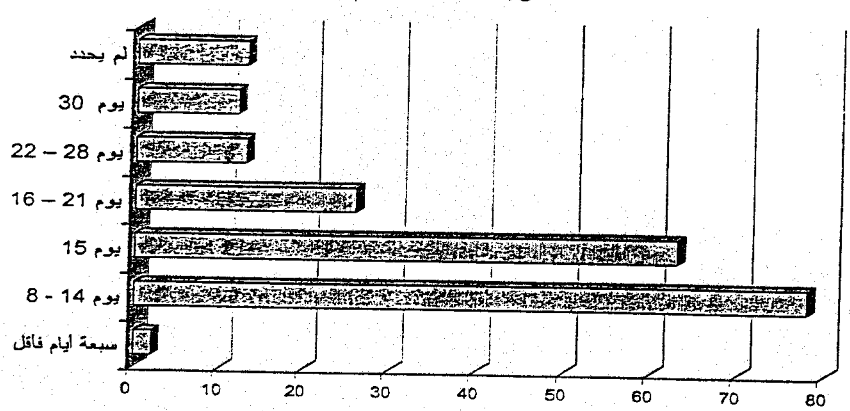


شكل(١٢): سهولة إجراء التأشيرة

٢-١٢-٥ عدد أيام الزيارة للملكة والمتفق فيها مع الحملة

أفاد ٦٧,٨% من عينة الدراسة بأن عدد أيام زيارتهم للملكة والمتفق فيها مع الحملة من أسبوع إلى أسبوعين و ١٢,٥% إلى ثلاثة أسابيع أنظر شكل(١٣).

شكل(١٣): عدد أيام الزيارة



جدول(٤): تأشيرة الدخول للملكة

المتغير	صفته	التكرار	النسبة المئوية
نوع التأشيرة	عمرة	٢٠٤	٩٨,١
	زيارة	٣	١,٤
	أخرى	١	٠,٥
عدد أيام التأشيرة	لم يحدد	١٦	٧,٧
	١٠ أيام	٣	١,٤
	١٣ يوم	١	٠,٥
	١٤ يوم	٥	٢,٤
	١٥ يوم	٢٩	١٣,٩
	٢١ يوم	٣	١,٤
	٣٠ يوم	١٥١	٧٢,٦
إجراءات الحصول على التأشيرة	صعبة جدا	٣٢	١٥,٤
	صعبة	٧٨	٣٧,٥
	سهلة	٧١	٣٤,١
	سهلة جدا	٢٢	١٠,٦
	لم يحدد	٥	٢,٤
الوقت الذي استغرقه استخراج التأشيرة	١–٣ أيام	٨٣	٣٩,٩
	٤–٧ أيام	٤١	١٩,٧
	٨–١٤ يوم	٤٦	٢٢,١
	١٥–٢١ يوم	١٩	٩,١
	أكثر من ذلك	١٣	٦,٣
	لم يحدد	٦	٢,٩
عدد أيام الزيارة المتفق فيها مع الحملة	سبعة أيام فأقل	٢	١,٠
	٨ – ١٤ يوم	٧٨	٣٧,٥
	١٥ يوم	٦٣	٣٠,٣
	١٦ – ٢١ يوم	٢٦	١٢,٥
	٢٢ – ٢٨ يوم	١٣	٦,٣
	٣٠ يوم	١٢	٥,٨
	لم يحدد	١٣	٦,٣

٢-١٣ إجراءات الحصول على التأشيرة

سألنا المعتمرين الذين سبق لهم أداء العمرة عن إجراءات الحصول على التأشيرة الحالية ، هل هي أفضل من السابقة أم لا ؟ وما هو السبب في رأيه سواء بالنفي أو الإيجاب. إجابات المعتمرين كانت متقاربة بالنفي والإيجاب فقد أبدى ٤٨,٦% الرأي بأن الإجراءات الحالية للحصول على التأشيرة أفضل من السابقة و ٤٦,٦% رأى العكس ، أي أن الإجراءات السابقة للحصول على التأشيرة أفضل من الحالية. والسبب من وجة نظر كل فريق وارد في جدول(٥) حيث تباينت الأسباب ومن إيجابيات النظام الجديد أن الحملة هي المسئولة عن إصدار تأشيرة الدخول للمعتمرين (تكرار ١٤) وأن المعتمر لايتعب في الحصول على التأشيرة (تكرار ١٥) وكذلك عملية الإرشاد أثناء الإقامة في المملكة أو أثناء التنقل أو الإرشاد إلى الأماكن التاريخية.

من سلبيات النظام الجديد من وجهة نظر المعتمرين إرتفاع تكاليف العمرة وتأخر الشركات في إجراءات السفر والحصول على التأشيرة. (أنظر جدول (٥) لمزيد من الإيضاح).

جدول(٥): هل إجراءات الحصول على التأشيرة الحالية أفضل من السابقة؟ ولماذا؟

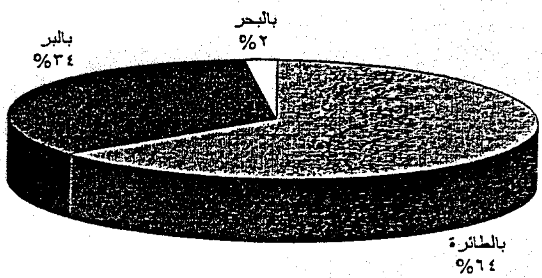
الإجابة	التكرار	%	السبب	التكرار
نعم	١٠١	٤٨,٦	الحملة هي المسئولة عن التأشيرة	١٤
			جميع الإجراءات تقوم بها المؤسسة	٦
			جيد جدا لاخذ المعلومات السياحية	١
			المعتمر لايتعب في الحصول على التاشيرة	١٥
			سرعة الإجراءات	٦
			وجود المرشدين في الحملة	٩
			تامين السكن عن طريق الشركة وهي تكون مسئولة عن كل شيء	١
			التذكرة تكون محفوظة عند الشركة	١
			الشركة ترعى طواف المعتمر	١
			المعتمر يجد فرصة طويلة للعمرة	١
			المعتمر يجد مرشدا للمناطق التاريخية	١
			المعتمر يجد فرصة أكثر للإقامة في الأراضي المقدسة	١
			هذا النظام جيد لمن يأتون عن طريق الحملات وصعب لمن يأتون وحدهم	١
			يستطيع المعتمر العودة إلى بلده حسب الموعد المخصص	١
			لم يذكر سببا	٤٢
لا	٩٧	٤٦,٦	المعتمر لايستطيع الحصول على التاشيرة بنفسه	١
			المعتمر لايستطيع ان يقيم في مكة والمدينة حسب رغبته	١
			المتعمر مرتبط مع إناس اخرين لفترة انتظار طويلة	٤
			يكون المعتمر مقيدا ومرتبطا بالشركة	٦
			الشركة تاخذ الكثير من المال والمعتمر يصرف أكثر من النظام السابق	١٨
			صاحب الشركة يتعب المعتمر في الحصول على التاشيرة	٢
			التعب عند الاستقبال في نقطة التفتيش	١
			الإجراءات عند نقطة التفتيش تتاخر جدا	١
			الإلتزام بالحصول على التاشيرة عن طريق المكتب	٢
			التاخير في الحصول على التاشيرة	١
			التعب في الحصول على التاشيرة	١
			الحملة تؤخر كثيرا في الإجراءات	١
			متوسطوا الحال لايستطيعون ان ياتوا للعمرة لكثرة المصاريف	١
			السكن بعيد جدا ولا تعطي المعتمر كامل حقه	١
			الشركة تاخذ التذكرة وتفعل كيف تشاء	١
			الشركة تؤخر في الإجراءات	٦
			الشركة تتعب المعتمرين ولاتراعي ظروفهم	٣
			المصاريف كثيرة ولايستطيع أن يعتمر إلا الاغنياء من الناس	١
			المصاريف كثيرة والتاخير في الإجراءات	
			المصاريف كثيرة والشركة لاتهتم بالمعتمر في حقه	١
			المعتمر كان حرا في النظام السابق	٢
			في النظام القديم كان المعتمر يختار كل شيء	١
			وجود السكن بعيداً جدا	١
			عدم وجود التأشيرة في الوقت الذي يريده المعتمر	١
			لم يذكر سببا	٣٠
لم يحدد	١١	٥,٣	لايوجد	–

٢–١٤ طريقة القدوم للملكة ووسيلة النقل

سألنا المعتمر عن تاريخ وصوله للملكة ووسيلة النقل فهناك القادم بالجو عن طريق مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة وهناك القادم عن طريق الميناء البحري أو عن طريق البر من مختلف معابر المملكة. وسيلة النقل التي يستخدمها المعتمر تنعكس على طول المدة التي يقضيها في المملكة قبل وصوله إلى مكة المكرمة. جدول(٦) وشكل(١٤) يلخص لنا صفة قدوم المعتمر إلى المملكة، حيث وصل أغلب المعتمرين (٦٣,٩%) عن طريق الجو و ٣٤,١% عن طريق البر و ١,٩% عن طريق البحر.

جدول(٧) يوضح تاريخ قدوم المعتمرين إلى المملكة باليوم والشهر والسنة مع الأخذ بعين الإعتبار أن فترة جمع البيانات كانت من تاريخ ٤/٥- ٥/٥/١٤٢٢هـ حيث قدم أغلب المعتمرين (٣٨,٥%) خلال الأسبوع الأول من شهر ربيع الثاني. توزيع جنسيات المعتمرين حسب وسائل النقل تتفاوت فجميع المعتمرين عن طريق البحر قدموا من مصر، أنظر جدول(٨).

جدول(٦) : توزيع المعتمرين عينة الدراسة حسب وسيلة النقل إلى المملكة



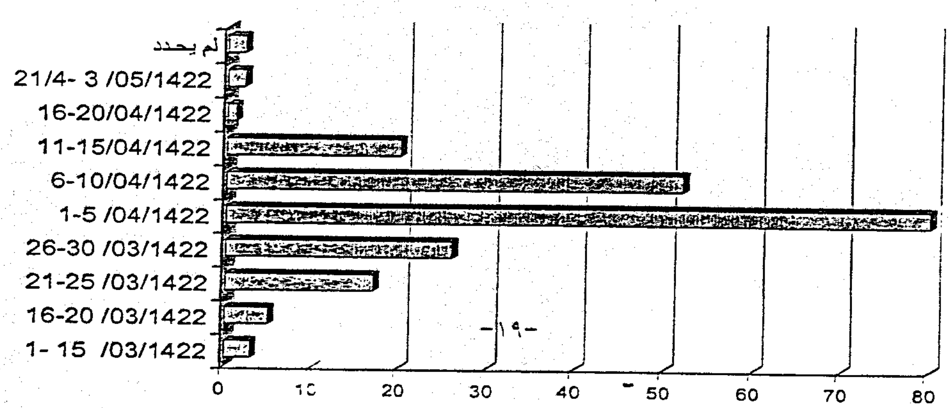
شكل(١٤): وسيلة النقل إلى المملكة لعينة الدراسة

وسيلة النقل	العدد	النسبة المؤوية
بالطائرة	١٣٣	٦٣,٩
بالبر	٧١	٣٤,١
بالبحر	٤	١,٩
المجموع	٢٠٨	١٠٠

جدول(٧) : توزيع المعتمرين من عينة الدراسة حسب تاريخ القدوم إلى المملكة

تاريخ القدوم للملكة	التكرار	النسبة المئوية
١- ١٥ /١٤٢٢/٠٣	٣	١,٤
١٦-٢٠ /١٤٢٢/٠٣	٥	٢,٤
٢١-٢٥ /١٤٢٢/٠٣	١٧	٨,٢
٢٦-٣٠ /١٤٢٢/٠٣	٢٦	١٢,٥
١-٥ /١٤٢٢/٠٤	٨٠	٣٨,٥
٦-١٠/١٤٢٢/٠٤	٥٢	٢٥,٠
١١-١٥/١٤٢٢/٠٤	٢٠	٩,٦
١٦-٢٠/١٤٢٢/٠٤	١	٠,٥
٢١/٤- ٣ /١٤٢٢/٠٥	٢	١,٠
لم يحدد	٢	١,٩
المجموع	٢٠٨	١٠٠

شكل(١٥): تاريخ القدوم للمملكة



جدول(٨): وسيلة النقل التي قدم بها المعتمر حسب الجنسية

وسيلة النقل	الجنسية	التكرار
الجو	أمريكي	١
	اندونيسي	١
	باكستاني	٧١
	برناوي	١
	بريطاني	٢
	تونسي	١١
	جزائري	٧
	جنوب أفريقي	٥
	سوداني	٢
	سوري	٣
	ليبي	٣
	ماليزي	٧
	مصري	١٠
	مغربي	١
	نيجيري	١
	هندي	٥
	يمني	٢
البر	أردني	٥
	باكستاني	١٣
	بنجلاديشي	٣
	تركي	٢
	تونسي	٢
	سوري	١٣
	مصري	١
	هندي	٢٧
	يمني	٥
البحر	مصري	٤

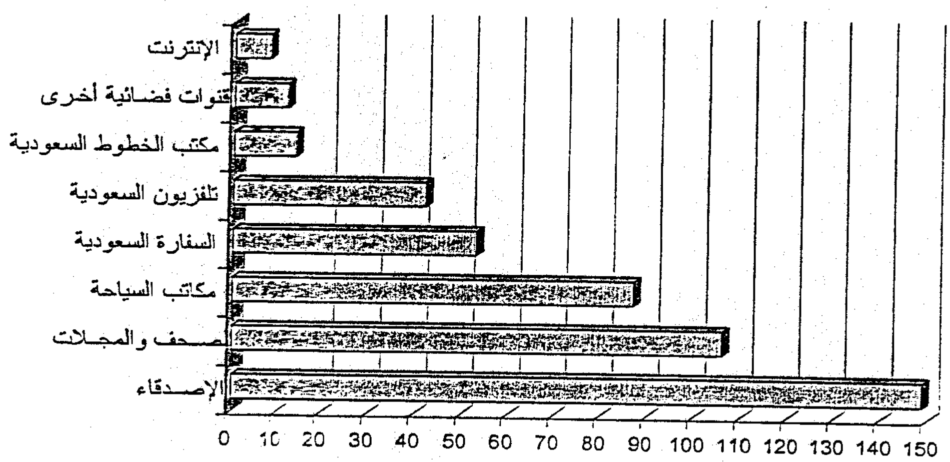
٢-١٥ إطلاع المعتمر على معلومات سياحية عن المملكة ومصدرها

افاد ٧٦,٥٪ من المعتمرين باطلاعهم على معلومات سياحية عن المملكة قبل السفر وأن ٢٣,٥٪ لم يقم بذلك وبتوزيع مصادر هذه المعلومات إلى تسعة أنواع وتلخيص بياناتها في جدول(٩) إتضح أن أكبر مصدر للمعلومات هو عن طريق الإصدقاء (٣١,٦٪) يليها عن طريق الصحف والمجلات (٢٢,٥٪) ثم مكاتب السياحة (١٨,٥٪) ثم السفارة السعودية (١١,٣٪) وأقل مصدر عن طريق الأنترنت (١,٧٪)، أنظر شكل(١٦).

جدول(٩): هل إطلع المعتمر على معلومات سياحية عن المملكة قبل القدوم وماهي مصادرها

الإجابة	التكرار	مصدر المعلومة	تكرار	النسبة المئوية
نعم	١٥٩	الإصدقاء	١٤٩	٣١,٦
		الصحف والمجلات	١٠٦	٢٢,٥
		مكاتب السياحة	٨٧	١٨,٥
		السفارة السعودية	٥٣	١١,٣
		تلفزيون السعودية	٤٢	٨,٩
		مكتب الخطوط السعودية	١٤	٣,٠
		قنوات فضائية أخرى	١٢	٢,٦
		الإنترنت	٨	١,٧
		المجموع	٤٧١	١٠٠
لا	٤٩	-	-	-
المجموع	٢٠٨			

شكل(١٦): مصدر المعلومة السياحية للمعتمر قبل القدوم



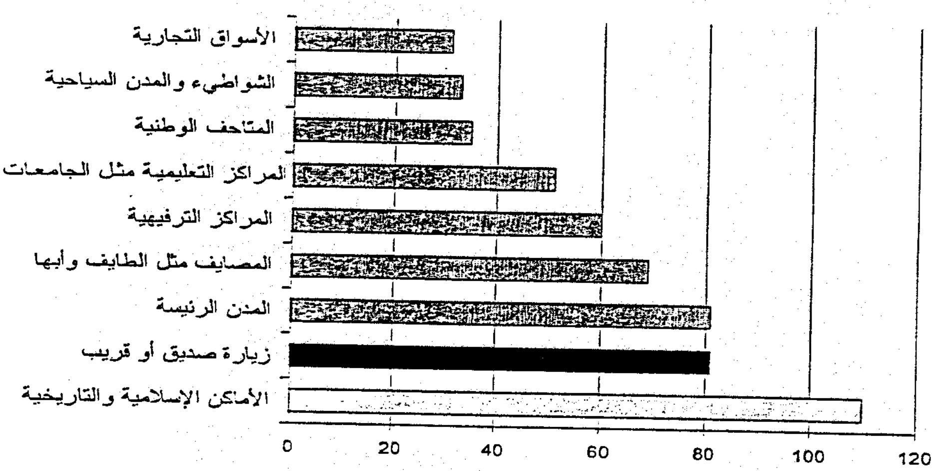
٢-١٦ رغبة المعتمر بزيارة مناطق أخرى في المملكة غير المدينة المنورة

افاد ٦٧% من المعتمرين برغبتهم بزيارة مناطق أخرى في المملكة غير المدينة المنورة وأن ٣٣% لم يرغب بذلك. وأكثر دقة سألنا المعتمر عن الأماكن التي يفضل زيارتها في تسع فئات ولخصنا إجاباتهم في جدول(١٠) حيث تبين أن ٢٠% من المعتمرين يرغب بزيارة الأماكن الإسلامية والتاريخية بالمملكة يليها من يرغب بزيارة صديق أو قريب أو زيارة المدن الرئيسة بنسبة ١٤,٧% لكل منها. زيارة المصايف تأتي في المرتبة الرابعة بنسبة ١٢,٥%، ولمزيد من المعلومات أنظر شكل(١٧).

جدول(١٠): رغبة المعتمر بزيارة مناطق أخرى في المملكة وما هي هذه المناطق

الإجابة	التكرار	المنطقة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	١٤٠	الأماكن الإسلامية والتاريخية	١١٠	٢٠
		زيارة صديق أو قريب	٨١	١٤,٧
		المدن الرئيسة	٨١	١٤,٧
		المصايف مثل الطايف وأبها	٦٩	١٢,٥
		المراكز الترفيهية	٦٠	١٠,٩
		المراكز التعليمية مثل الجامعات	٥١	٩,٣
		المتاحف الوطنية	٣٥	٦,٣
		الشواطيء والمدن السياحية	٣٣	٦,٠
		الأسواق التجارية	٣١	٥,٦
		المجموع	٥٥١	١٠٠
لا	٦٨	-	-	-
المجموع	٢٠٨			

شكل(١٧): رغبة المعتمر بزيارة أماكن أخرى في المملكة



٢-١٧ إسم ومقر شركة العمرة في بلد المعتمر

سألنا المعتمر عن الدولة التي قدم منها بغض النظر عن جنسيته وسألناه عن المدينة التي قدم منها وما إسم الحملة أو الشركة التي قدمت له خدمات العمرة في البلد التي قدم منها قبل الوصول إلى مكة المكرمة ، جميع هذه الإجابات ملخصة في جدول(١١). يتضح من الجدول كثرة عدد الشركات التي تقدم خدمات العمرة في البلد الواحد. ويلاحظ كثرة المعتمرين القادمين من باكستان (٦٤ معتمراً) وهناك معتمرين آخرين قدموا من دول الخليج من الجنسية الباكستانية أيضاً. وهناك معتمرون باكستانيين قدموا من عدة دول أجنبية مثل النرويج ومعتمرين هنود قدموا من كندا.

جدول(١١): إسماء شركات العمرة في بلد المعتمر

الدولة	مقر المؤسسة أو شركة العمرة بلد المعتمر	إسم مؤسسة أو شركة العمرة	التكرار	إجمالي المعتمرين من كل دولة
باكستان	إسلام أباد	قادري	٢	٦٤
		هاشمي	٩	
	راوالبندي	محمد بشير	١	
	غرولنيد	كرون ترفيل	١	
	فيصل أباد	روكتدي تريفل	١	
	كانو	خدمات أعمال العمرة المحدودة	١	
	لاهور	غولدن تريفل	١	
	كراتشي	أحمد خان	٣	
		أكوم	٢	
		إنعام ترفل	٤	
		أولانى	٢	
		الحرمين ترفل	٤	
		السيد ترفيل	١	
		السيد للحج والعمرة	٣	
		ترافل بلس	١	
		ترفل زيب	١	
		جونيرسل اكسبرس	٢	
		حجاج ترفل	٢	
		رحيم يارخان ترفيل	١	
		شاهد ترفل	٣	
		صابر للحج والعمرة	٧	
		عثمان ترفل	٤	
		محمد بشير	١	
		وائل ترفل	٧	
البحرين	البحرين	إبراهيم عبد الله	٩	١٤
		الحرمين	٥	
الجزائر	الجزائر	خدمات العمرة	٢	٦
		محمود شكري	١	
	وهران	وهران للسياحة	٣	
قطر	الدوحة	الحمادي للحج والعمرة	٧	٨
		الدوحة للنقل الجماعى للحج والعمرة	١	
جنوب أفريقيا	بريتوريا	فلاي ول ترفل	٥	٥
اليمن	صنعاء	المهيوب الدولية لخدمات العمرة	٧	٧
بريطانيا	لندن	نقشبند للسياحة	٣	٣
الإمارات العربية المتحدة	الشارقة	الشريف	٣	١٧
	دبي	راشد	١١	
		يحى	١	
	عجمان	البطحاء للحج والعمرة	١	
		شمس	١	

الدولة	مقر المؤسسة أو شركة العمرة بلد المعتمر	إسم مؤسسة أو شركة العمرة	التكرار	إجمالي المعتمرين من كل دولة
المغرب	فاس	حبيبة شكري	١	١
الكويت	الكويت	الوسمي	١	٤
		عبد الله	١	
		فضلي	٢	
ليبيا	طرابلس	برق	٢	٢
الهند	بومبي	تاورى	١	١
مصر	القاهرة	الدلتا السياحية	١	١٥
		جراند إيجبت	١	
		دلتا السياحية	١	
		صفوت عمر	٤	
		عمران فودة	١	
		فؤاد صفوت	١	
	المنصورة	أبو سمرة للسياحة	٣	
		حاتم للسياحة	١	
		وان داي	٢	
الأردن	عمان	الدلة	٣	٣
سوريا	اللاذقية	فوج الأحلام	١	١٢
		فوج الإيمان للحج والعمرة	١	
	حلب	صابر للسياحة والسفر	١	
		فؤاد زعتر	١	
	دمشق	الباشا	١	
		السماسرة	٧	
النرويج	النرويج	العمودي للسياحة	٣	٣
كندا	تورنتو	بيرفكت ترفل	٢	٢
تونس	تونس	اقمرت	١	١٢
		الإتحاد العام	٢	
		الخدمات الوطنية	١	
		الوادي	١	
		بلا حدود	٤	
		منصور	١	
	صفاقس	البحري للأسفار	٢	
ماليزيا	جاكرتا بنغ	ميغاسترا للحج والعمرة	١	٧
	كوالمبور	أوتاس	٢	
		ك س ب	١	
	ماليزيا	بعثة الحج الماليزية	١	
		مايا هوليود إن	٢	
غير محدد			٢٢	٢٢
المجموع			٢٠٨	٢٠٨

٢-١٨ إسم ومقر شركة العمرة في المملكة والحي السكني

تنوعت شركات العمرة القائمة على خدمات المعتمرين في مكة المكرمة إذ حدد المعتمرون اكثر من ٩٠ عنواناً في مكة المكرمة منها ما هو إسم شركة أو مؤسسة خدمات العمرة ومنها ماهو إسم لمكان السكن مما يضعف من دقة مناقشة هذه الفقرة ولذلك أدرجنا كامل البيانات في جدول(١٢) كما ورد في استبانة البحث للإطلاع وإيصالاً للمعلومة. جدول (١٣) وشكل(١٨) يوضحان إسم الحي السكني الذي أقام به المعتمر في مكة المكرمة حيث استحوذ حي المسفلة والشبيكة وأجياد والغزة على ما مجموعه ٧٠,٧% من إجمالي عينة الدراسة.

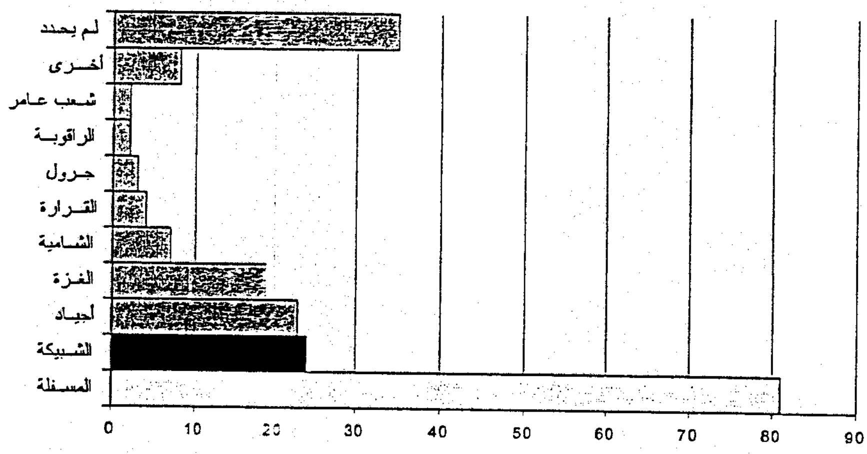
سألنا المعتمر فيما إذا كان يرغب بأداء العمرة مرة أخرى مع نفس الشركة التي قدمت له الخدمات في المملكة فأجاب ٣٠,٣ % بعدم رغبتهم العودة مرة أخرى مع نفس الشركة بينما رأى ٦١,١% رغبتهم في العودة مرة أخرى لأداء العمرة مع نفس الشركة، أنظر جدول(١٤) وشكل(١٩) لمزيد من التوضيح.

جدول(١٢): إسم شركة العمرة في السعودية ومقرها

إسم مؤسسة أو شركة العمرة في السعودية	مقر المؤسسة أو شركة العمرة في السعودية	التكرار
إبراهيم عبد الله	مكة المكرمة	٩
أبو العلى	مكة المكرمة	٢
آصف	مكة المكرمة	١
أكرم عشق	مكة المكرمة	١
أموره	مكة المكرمة	١
أمين	مكة المكرمة	٣
أولاني		١
أيلاف	جدة	١
الأمراء		١
الباشا		١
التلبية	مكة المكرمة	١
الحبابي	مكة المكرمة	١
الحربي	مكة المكرمة	١
الحرمين	مكة المكرمة	٧
الحسام	مكة المكرمة	٢
الحصاش لخدمات المعتمرين	جدة	١
الحمراء	مكة المكرمة	٢
الخمري	مكة المكرمة	٢
الدوحة للنقل الجماعي	مكة المكرمة	١
الرائدة العالمية	مكة المكرمة	٣
الربيع	مكة المكرمة	٢
الزوار	جدة	١
الساميس	مكة المكرمة	٦
السندس	جدة	١
الشريقة	مكة المكرمة	١
العباس	جدة	١
العرب	مكة المكرمة	٢
العمرة السعودية	جدة	٣
العمرة على رضا	مكة المكرمة	١

إسم مؤسسة أو شركة العمرة في السعودية	مقر المؤسسة أو شركة العمرة في السعودية	التكرار
العيسى للعمرة	مكة المكرمة	١
القوس	مكة المكرمة	١
القرشي	مكة المكرمة	٢
الدولية	مكة المكرمة	١
المعمورة	جدة	٦
المضال		١
المصيبى	مكة المكرمة	١
الميثا	مكة المكرمة	٢
المواسم الذهبية	مكة المكرمة	١
الميرة		١
النخيل الغربي	المدينة المنورة	٢
الهنا		١
بشير	مكة المكرمة	٢
بعثة الحج		١
بناء لخدمات العمرة	مكة المكرمة	٢
جابر		١
حماد اللهيبي	مكة المكرمة	١
خدمات العمرة	جدة	٢
راشد	مكة المكرمة	١٠
رباط بحري	مكة المكرمة	١
ربيع العربية	مكة المكرمة	٣
زهدي		٢
سعد الأنصاري	مكة المكرمة	١
سعد القرشي	مكة المكرمة	٣
سعيد عبد اللطيف		٣
سيت		١
شريف	مكة المكرمة	١
شمس	مكة المكرمة	١
صبر	المدينة المنورة	٢
صبر	مكة المكرمة	٦
طيران الخليج		١
عابد	مكة المكرمة	١٤
عادل عبد الوهاب بن جميل	مكة المكرمة	١
عبد الله الشهري	مكة المكرمة	٢
عبدالإله عبد القدوس سيت	مكة المكرمة	١
عبدالله المرشيد	مكة المكرمة	١
عرفة	مكة المكرمة	٢
فضلي		١
فندقنا للسياحة	مكة المكرمة	١
كرون ترفيل	مكة المكرمة	١
محمد عبد البشير		١
مكين	مكة المكرمة	٧
فندق الفلاح		١
نيودز	مكة المكرمة	١
هاشمي		١
يحى	مكة المكرمة	١
لم يحدد		٤٤

شكل(١٨): الحي السكني الذي أقام به المعتمر في مكة المكرمة



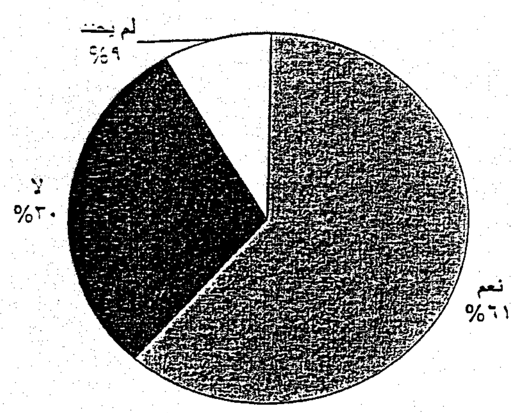
جدول(١٣): الحي السكني الذي أقام به المعتمر في مكة المكرمة

لم يحدد	الهجرة	جبل الكعبة	الصفا	السليمانية	الروضة	الخفاير	الجميزة	البيان	شعب عامر	الراقوبة	جرول	القرارة	الشامية	الغزة	أجياد	الشبيكة	المسفلة
٣٥	١	١	١	١	١	١	١	١	٢	٢	٣	٤	٧	١٩	٢٣	٢٤	٨١
١٦,٨	٠,٥	٠,٥	٠,٥	٠,٥	٠,٥	٠,٥	٠,٥	٠,٥	١	١	١,٤	١,٩	٣,٤	٩,١	١١,١	١١,٥	٣٨,٩

جدول(١٤): رغبة المعتمر في أداء العمرة مرة أخرى مع نفس الشركة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	١٢٧	٦١,١
لا	٦٣	٣٠,٣
لم يحدد	١٨	٨,٧
المجموع	٢٠٨	١٠٠

شكل(١٩): رغبة المعتمر في أداء العمرة مرة أخرى مع نفس الشركة



٢-١٩ المصاريف المالية لرحلة المعتمر إلى المملكة

تكلفة السكن في مكة المكرمة من بيانات الدراسة تفاوتت فأكثر من نصف العينة يدفع بحدود عشرة ريالات إلى خمسين ريالاً يومياً و٢١٪ ينفقون من ٦٠ إلى ١٠٠ ريال يومياً والذين يصرفون على السكن أكثر من ١٥٠ ريالاً يومياً فنسبتهم لاتتجاوز ١٥٪ من العينة. أنظر جدول (١٥) وشكل(٢٠) للتوضيح.

أما عن المبالغ المالية التي دفعها المعتمر في بلده عن نفقات رحلته فنجدها ملخصة في جدول(١٦) وشكل(٢١) حيث دفع ٣٤,١٪ من العينة مبلغ أقل من ٥٠٠ ريال و ٤٥,٧٪ دفع مبلغ مابين ٥٠٠ و١٠٠٠ ريال و ١٣٪ من العينة دفع أكثر من ١٠٠٠ ريال وأقل من ٣٠٠٠ ريال نفقات لرحلته قبل مغادرته لبلده.

هذه المعلومه لايمكن الاستفادة منها بالشكل الكامل دون النظر في تفاصيل برنامج رحلة المعتمر وتكاليفها من حيث السكن والمواصلات والتغدية وخلافه.

وبسؤال المعتمر عن تفاصيل نفقات رحلته وجدنا أن ١٦,٨٪ من المعتمرين تكون فيها جميع النفقات من مواصلات وتغذية وسكن وخلافه على حسابه الخاص ولا تؤمنها شركة العمرة في السعودية. وأن ٣٩,٩٪ من المعتمرين يقدم له السكن والمواصلات ويتحمل المعتمر التغذية. ونسبة ١٠,١٪ من المعتمرين تكون جميع مصاريف رحلته على شركة العمرة.

هناك حالات تتحمل فيها الشركة نفقات أربعة أيام سكن ومواصلات (٣,٤٪) ومنهم لثلاثة أيام فقط وبقية الفترة على نفقة المعتمر. ويتراوح معدل الإنفاق اليومي للمعتمر من ٣٠ إلى ١٨٠ ريالاً. أنظر تفاصيل البيانات في جدول (١٧).

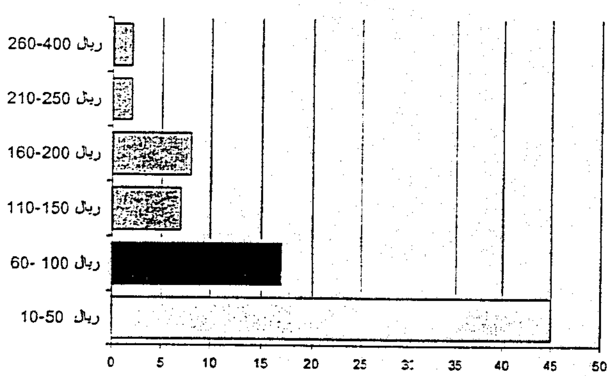
بمقارنة المدة المتفق عليها مع شركة العمرة للبقاء في المملكة وجنسية المعتمر والمبلغ المالي الذي دفعه قبل السفر وتفاصيل نفقات الرحلة ، كوّنا جدول(١-أ) في الملحق بنهاية الدراسة للمقارنة بين هذه القيم لاتباطها ببعضها البعض.

جدول (١٥): معدل تكلفة السكن اليومية لعينة الدراسة

تكلفة السكن في مكة في الليلة الواحدة	التكرار	النسبة المئوية
١٠-٥٠ ريال	٤٥	٥٥,٦
٦٠- ١٠٠ ريال	١٧	٢١,٠
١١٠-١٥٠ ريال	٧	٨,٦
١٦٠-٢٠٠ ريال	٨	٩,٩
٢١٠-٢٥٠ ريال	٢	٢,٥
٢٦٠-٤٠٠ ريال	٢	٢,٥
المجموع (المجيبين فقط)*	٨١	١٠٠

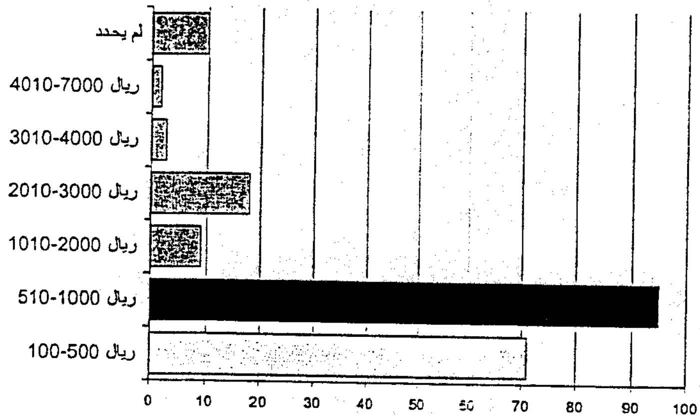
* هناك ١٢٧ معتمراً لم يحدد تكلفة الإقامة في الاستبانة

شكل(٢٠) : معدل تكلفة السكن في اليوم الواحد



جدول(١٦) وشكل(٢١): المبالغ المالية التي دفعها المعتمر في بلده: قبل الوصول إلى مكة المكرمة

المبلغ	التكرار	%
١٠٠-٥٠٠ ريال	٧١	٣٤,١
٥١٠-١٠٠٠ ريال	٩٥	٤٥,٧
١٠١٠-٢٠٠٠ ريال	٩	٤,٣
٢٠١٠-٣٠٠٠ ريال	١٨	٨,٧
٣٠١٠-٤٠٠٠ ريال	٣	١,٤
٤٠١٠-٧٠٠٠ ريال	٢	١,٠
لم يحدد	١٠	٤,٨
المجموع	٢٠٨	١٠٠



جدول(١٧): توزيع نفقات الرحلة من سكن ومواصلات وتغذية وفق رأي المعتمر

تفاصيل نفقات الرحلة من سكن ومواصلات وتغذية	التكرار	%
التغذية فقط على المعتمر	٨٣	٣٩,٩
جميع النفقات على المعتمر	٣٥	١٦,٨
جميع النفقات على الشركة	٢١	١٠,١
السكن والمواصلات أربعة أيام على الشركة	٧	٣,٤
المواصلات فقط على الشركة	٣	١,٤
المواصلات والسكن فقط على الشركة	٢	١,٠
السكن والتغذية أربعة أيام على الشركة	٢	١,٠
السكن والتغذية على الشركة لثلاثة أيام	١	٠,٥
السكن على الشركة فقط	١	٠,٥
السكن أربعة أيام على الشركة	١	٠,٥
السكن ١٥ يوم على الشركة	١	٠,٥
السكن والمواصلات ثمانية أيام على الشركة	١	٠,٥
مصروفي اليومي ٣٠-٤٠ ريال	٢	١,٠
مصروفي اليومي ٣٥ ريال	٢	١,٠
مصروفي اليومي ٥٠ ريال	٥	١,٩
مصروفي اليومي ٦٠ ريال	٢	١,٠
مصروفي اليومي ٨٠ ريال	٢	١,٠
مصروفي اليومي ١٠٠ ريال	٥	٢,٤
المصروف اليومي ١٥٠ ريال	٢	٠,٥
مصروفي اليومي ١٨٠ ريال	١	٠,٥
غير محدد	٢٩	١٣,٥
المجموع	٢٠٨	١٠٠,٠

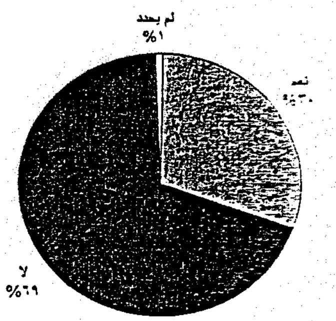
٢-٢٠ زيارة المعتمر للمدينة المنورة

سألنا المعتمر إن زار المدينة المنورة في رحلته هذه ولخصنا إجاباتهم في جدول (١٨) وشكل(٢٢) حيث أفاد ٣٠,٣ % بزيارتهم للمدينة المنورة و ٦٨,٦ % بعدم زيارتهم لها. وعن وسيلة النقل المستخدمة في التنقل إلى المدينة المنورة أفاد ٥٢ % من الذين زاروا المدينة المنورة أنهم استخدموا الحافلة في تنقلاتهم و ٤,٨% استخدموا سيارة الأجرة و ١٢,٧% استخدموا الطائرة في تنقلاتهم ، أنظر جدول (١٩) وشكل(٢٣) لمجمل وسائل النقل المستخدمة ونسبها.

جدول(١٨): زيارة المدينة المنورة ووسيلة النقل

هل زرت المدينة المنورة	التكرار	%
نعم	٦٣	٣٠,٣
لا	١٤٣	٦٨,٦
لم يحدد	٢	٠,١
المجموع	٢٠٨	١٠٠

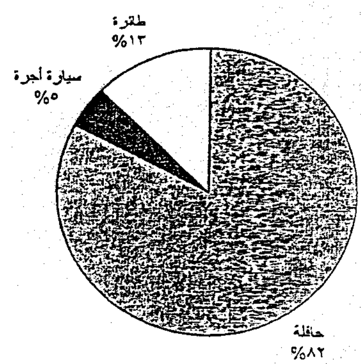
شكل(٢٢): زيارة المعتمر للمدينة المنورة



جدول(١٩): وسيلة النقل إلى المدينة المنورة

وسيلة النقل	التكرار	%
حافلة	٥٢	٨٢,٥
سيارة أجرة	٣	٤,٨
طائرة	٨	١٢,٧
المجموع	٦٣	١٠٠

شكل(٢٣): وسيلة النقل إلى المدينة المنورة

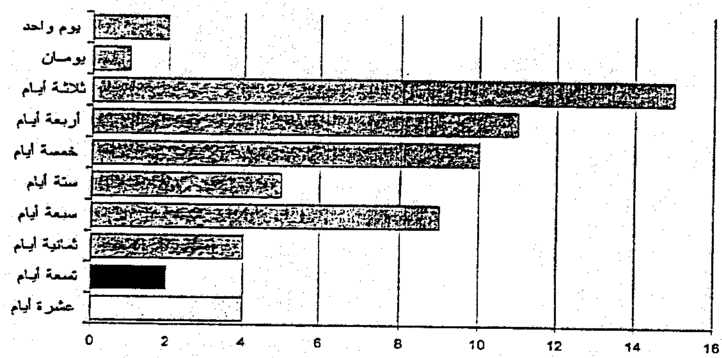


المدة التي قضاها المعتمر في المدينة المنورة تتفاوت من يوم واحد إلى عشرة أيام حيث كان أكبر تكرار هو البقاء في المدينة المنورة ثلاثة أيام (٢٣,٨%) ثم البقاء أربعة أيام (١٧,٥%) ، أنظر جدول(٢٠) وشكل(٢٤) لمعرفة نسب كل يوم.

جدول(٢٠): المدة التي قضاها المعتمر في المدينة المنورة

وسيلة النقل	التكرار	%
عشرة أيام	٤	٦,٣
تسعة أيام	٢	٣,٢
ثمانية أيام	٤	٦,٣
سبعة أيام	٩	١٤,٣
ستة أيام	٥	٧,٩
خمسة أيام	١٠	١٥,٩
أربعة أيام	١١	١٧,٥
ثلاثة أيام	١٥	٢٣,٨
يومان	١	١,٦
يوم واحد	٢	٣,٢
المجموع	٦٣	١٠٠,٠

شكل(٢٤): المدة التي قضاها المعتمر في المدينة المنورة



تكلفة الإقامة في المدينة المنورة تفاوتت من عشرين ريالاً في الليلة الواحدة إلى ٢٣٠ ريالاً، أكثر تكراراً كان لمن بات بستين ريالاً في الليلة الواحدة (١٢,٧%)، جدول (٢١) يوضح لنا هذه الأرقام.

جدول(٢١): تكلفة الإقامة في المدينة المنورة في الليلة الواحدة

التكلفة	التكرار	%
٢٣٠,٠٠ ر.س.	١	١,٦
١٥٠,٠٠ ر.س.	٢	٣,٢
١٠٠,٠٠ ر.س.	٢	٣,٢
٨٠,٠٠ ر.س.	٣	٤,٨
٧٥,٠٠ ر.س.	١	١,٦
٧٠,٠٠ ر.س.	١	١,٦
٦٠,٠٠ ر.س.	٨	١٢,٧
٥٠,٠٠ ر.س.	٤	٦,٣
٤٠,٠٠ ر.س.	١	١,٦
٣٠,٠٠ ر.س.	٥	٧,٩
٢٥,٠٠ ر.س.	٢	٣,٢
٢٢,٠٠ ر.س.	١	١,٦

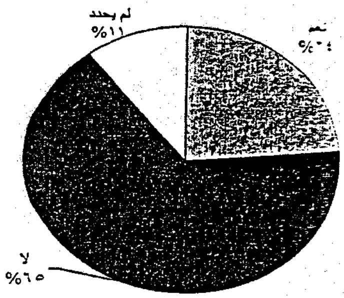
%	التكرار	التكلفة
٣,٢	٢	ر.س. ٢٠,٠٠
٤٧,٦	٣٠	لم يحدد
١٠٠,٠	٦٣	المجموع

٢-٢١ قيام المعتمر بجولة على المناطق التاريخية في مكة والمدينة

سألنا المعتمر إن قام بجولة على المناطق التاريخية في مكة المكرمة والمدينة المنورة ضمن خدمات شركة العمرة، فأجاب ٢٣,٦% بقيامه بجولة على المناطق التاريخية و ٦٥,٩% لم يقم بذلك، انظر جدول(٢٢) وشكل(٢٥) وملاحظات المعتمرين عن هذه الفقرة ملخصة في جدول(٢٣)، حيث تركزت أغلب الملاحظات على غياب الإرشاد السياحي وإرشاد المعتمرين حول المسجد الحرام.

جدول(٢٢): زيارة المناطق التاريخية

%	التكرار	الإجابة
٢٣,٦	٤٩	نعم
٦٥,٩	١٣٧	لا
١٠,٥	٢٢	لم يحدد
١٠٠	٢٠٨	المجموع



شكل(٢٥): زيارة المعتمر للمناطق التاريخية

جدول(٢٣): ملاحظات المعتمرين على زيارة المناطق التاريخية

التكرار	ماهي ملاحظاتك
١	لم تكن شاملة أي غير مزودة بأشخاص راعين بهذه الأماكن
١	لا يوجد إرشادات سياحية أو مرشدين سياحين
١	عدم وجود مكتب التوعية الإسلامية
٢	عدم وجود مرشدين حول الحرم
٢	عدم وجود مرشدين
٣	عدم وجود المرشدين حول المشاعر
١	زيارة الأماكن المقدسة والمعالم الدينية لها أثر إيجابي
١	تطور ملحوظ في الخدمات المقدمة من الشركة
١	المزيد من التطور في مجال الإرشاد والخدمات
١	الشركة في الزيارة لا تقف عند المشاعر كثيرا
١	أن يكون مسجد نمرة مفتوحا للمعتمرين
١	أن يكون في كل حملة عالم دين

٢-٢٢ لماذا أتى المعتمر في مثل هذا الوقت وليس في رمضان

سألنا المعتمر لماذا أتى للعمرة في مثل هذا الوقت وليس في رمضان؟ وتباينت إجاباتهم والملخصة في جدول(٢٤). موافقة العطلة الصيفية لوقت العمرة كان أكبر تكراراً في إجابات المعتمرين (١٨,٣%) ، يليهم من قال أن الوقت صادف إجازات المدارس (١٣,٩%) وبذلك يمكن القول أن أكبر سبب قدوم للمعتمرين في الصيف هو موافقتها لإجازاتهم وإجازات الأطفال من المدارس (٣٢,٢%). هناك نسبة ٥,٣% عللت قدومها في هذا الوقت لموافقتها مع مولد النبي صلى الله عليه وسلم ، و ٦,٨% أتت في مثل هذا الوقت للزحام في شهر رمضان، أنظر جدول(٢٤) لبقية الأسباب.

جدول(٢٤): سبب قدوم المعتمر في هذا الوقت

لماذا أتيت للعمرة في مثل هذا الوقت؟ وليس في رمضان	التكرار	%
لموافقة العطلة الصيفية	٣٨	١٨,٣
لوجود إجازة الأطفال	٢٩	١٣,٩
بمشيئة الله	٢٥	١٢,٠
لوجود الفرصة	١٨	٨,٧
لأن النبي ولد في هذا الشهر	١١	٥,٣
لمرافقة بعض زملائي	١١	٥,٣
نظراً للإزدحام في رمضان	٧	٣,٤
كثرة الالتزامات في رمضان بسبب طبيعة العمل	٧	٣,٤
لتوفر الحملات الرخيصة	٤	١,٩
لتوفر المال	٣	١,٤
إعطائي سيدي الفرصة للعمرة	١	٠,٥
أفضل دار خاص والبعد عن الزحام	١	٠,٥
أنا مسافر إلى أمريكا فأردت العمرة فتحققت لي	١	٠,٥
بسبب إزدحام مكة	١	٠,٥
تكالف رمضان أكثر	١	٠,٥
دعاية من شركة العمرة	١	٠,٥
كي أصلي قريباً من الكعبة	١	٠,٥
كي أودي الأركان حقها	١	٠,٥
لأتمكن من زيارة أماكن كثيرة بدون زحمة	١	٠,٥
لأن أخي سيترل في مكة للعمرة في رمضان	١	٠,٥
لأن تابع لزرجتي وقد وجدت الفرصة الأن	١	٠,٥
لأنني جئت مع زوجي وهو وجد نفسه الأن	١	٠,٥
لأني تاجر ووجدت الفرصة في هذا الوقت	١	٠,٥
لأني طالب ووجدت الفرصة في هذا الوقت	١	٠,٥
لبداية موسم العمرة الأن	١	٠,٥
لتوفر الوقت والمال	١	٠,٥

لوجود الفراغ للعبادة والتقبيل الحجر الأسود	١	٠,٥
هذه أول عمرة فأريد أن أرى كل شيء من قرب	١	٠,٥
لم يحدد	٣٧	١٧,٨
المجموع	٢٠٨	١٠٠,٠

٢-٢٣ تقييم مستوى المرافق والخدمات المقدمة

تم سؤال عينة الدراسة عن رأيهم وتقييمهم لمستوى المرافق والخدمات التي استفادوا منها ولمسوها أثناء إقامتهم في مكة المكرمة أو المدينة المنورة وقد تم سؤال المعتمرين أربعة عشر سؤالاً تتعلق بمستوى الخدمات التي قدمت لهم والإرشاد السياحي والديني ومعاملة المسئولين والاستقبال في المطار ومستوى السكن وجودة المطاعم والتغدية المقدمة. جميع الأسئلة مع إجابات المعتمرين ملخصة في جدول(٢٥) حيث وضعت أربعة خيارات للإجابة على هذه الأسئلة. ٧٤% من العينة رأت أن الخدمات المقدمة من قبل شركة العمرة ممتازة أو جيدة جداً. بينما رأى ٦٤,٩% من العينة أن الإرشاد السياحي للمناطق التاريخية ممتاز أو جيدجداً. الوعود في بلد المعتمر عن خدمات العمرة تحققت بشكل ممتاز أو جيدجداً بنسبة ٧٠,٧%.

جدول(٢٥): عناصر تقييم المعتمرين للخدمة المقدمة

م	السؤال	النسبة المئوية				
		ممتاز	جيدجداً	جيد	ضعيف	لم يحدد
١	الخدمات المقدمة لك من قبل شركة العمرة بشكل عام	١٩,٢	٥٤.٨	٢٠,٧	٤,٣	١,٠
٢	ما رأيك في الإرشاد السياحي للمناطق التاريخية؟	٢٢,١	٤٢.٨	٢٢,٦	٨,٧	٣,٨
٣	الوعود في بلدك عن برنامج العمرة والخدمات التي طلبتها تحققت بشكل كامل	٢٣,٦	٤٧.١	٢٣,٦	٤,٣	١,٤
٤	خدمات السكن التي قدمت لك كما طلبت وتوقعت	٢٥,٥	٤١,٣	٢٩,٣	٢,٤	١,٤
٥	خدمات المواصلات الثي قدمت لك كما طلبت وتوقعت	٢٦,٠	٥٠.٥	١٩,٧	١,٤	١,٩
٦	معاملة المسؤولين في المسجد الحرام من عاملين ورجال أمن	٦٩,٢	٢٥,٠	٣,٤	١,٠	١,٠
٧	مستوى نظافة الشوارع المحيطة بالمسجد الحرام	٥٦,٧	٣٤,١	٧,٧	٠,٥	١,٠
٨	إجراءات إستقبال الجوازات والجمارك بالمطار/الميناء/منفذ الحدود	١٨,٣	٤٦.٦	٢٦,٩	٧,٢	١,٠
٩	معاملة مسؤولي السكن (موظف الاستقبال،العمال،...)	٢٤,٠	٤٢.٣	٢٩,٨	٢,٤	١,٠
١٠	مستوى نظافة السكن (الغرف،الممرات،الصالات،الحمامات...)	١٦,٣	٤٧.٦	٣٢,٧	٢,٤	١,٠
١١	تناسب سعر السكن مع جودة الخدمة المقدمة	١٧,٨	٥١.٠	٢٥,٥	٢,٩	٢,٩
١٢	ما رأيك بتوافر المطاعم حول الحرم	١٩,٢	٤٣.٣	٣٢,٧	٢,٩	١,٩
١٣	ما رأيك بتنوع الأطعمة وجودقما وأسعارها	١٢,٥	٤٥.٧	٣٦,١	٣,٨	١,٩
١٤	ما رأيك في أسعار السلع في الأسواق بشكل عام	١١,١	٣٨.٥	٤٤,٧	٣,٨	١,٩

٢-٢٤ الملاحظات النهائية التي أضافها المعتمر

في نهاية الإستبانة تركنا فقرة مفتوحة للمعتمر ليدون بها ما يرغب من ملاحظات أو أفكار يراها ، جميع هذه الملاحظات لخصناها في جدول(٢٦) حيث انصبت كثير من الملاحظات على نظام تأشيرة الدخول وعلى إجراءات الجوازات على معابر الدخول للملكة الجوية والبرية. قسمنا الملاحظات إلى مجموعات حسب نوع الملاحظة إلى مجموعات لسهولة الإطلاع والمقارنة.

جدول (٢٦-أ): ملاحظات للمعتمرين تتعلق بتأشيرة الدخول

م	الملاحظة
١.	تسهيل أخذ التأشيرة لحامل الإقامة من بريطانيا
٢.	تخفيض عدد الأيام للحصول على التأشيرات للشركات عند الحج والعمرة
٣.	عمل تسهيلات في الحصول على التأشيرة
٤.	إعطاء التأشيرة بدون مقابل
٥.	السماح بتمديد التأشيرة حسب رغبة المعتمر
٦.	إعطاء التأشيرة للمعتمر في كل وقت
٧.	تفتح السفارة السعودية أبوابها لكل من يريد العمرة بإعطائه التأشيرة
٨.	تسهيل الأمور لأخذ التأشيرة
٩.	هناك مشكلة عند الحصول على التأشيرة

جدول (٢٦- ب): ملاحظات للمعتمرين تتعلق بإجراءات الدخول من المعابر

م	الملاحظة
١٠	تسهيل إجراءات الدخول في المطار
١١	بمنفذ الحديثة كانت المعاملة سيئة لطول فترة تقديم الجوزات
١٢	تأخير وبطء شديد في جوزات مطار المدينة المنورة
١٣	دخول الحدود عن طريق منطقة الحديثة السعودية تمت بشكل سيء جدا
١٤	عدم مراعاة رجال التفتيش ظروف المعتمرين وكثرة التأخير عند نقطة تفتيش
١٥	قضينا وقت طويل جداً على الحدود السعودية ، الإرشاد السياحي سيء جداً
١٦	لو يكون التفتيش على نقاط التفتيش سريعاً لكن أحسن
١٧	يوجد تأخير في جوزات المطار في جدة لكثرة تلاعبهم مع الحجاج

جدول (٢٦- جـ): ملاحظات للمعتمرين تتعلق بشركة العمرة

م	الملاحظة
١٨.	يعطى كل معتمر لباس خاص بالشركة التي جاء تحت رعايتها
١٩.	إذا كان المعتمر لوحده فلا بد أن يحضر مع الشركة وإذا كان مع أسرته فيسمح له أن يحضر بدون شركة
٢٠.	يؤخذ جواز السفر من المعتمر ويعطى بطاقة بدلاً منه
٢١.	تسليم تذكرة السفر للحاج مثل الجواز و أخذ صورة منها
٢٢.	مراقبة الشركة من كل ناحية
٢٣.	توصيل الشركة إلى الحرم المكي والسكن على المعتمر
٢٤.	تعطى الشركة وقتاً أطول في مكة المكرمة ووقتاً أقل في المدينة المنورة

م	الملاحظة
٢٥.	يترك المعتمر على حاله كما كان في السابق
٢٦.	إستغلال الشركات الوسيطة لأسعار العمرة بالزيادة وكان سابقاً أقل وأحسن
٢٧.	شركة العمرة لم تقم بعمل زيارات للمواقع تاريخية كما وعدتنا
٢٨.	المواصلات والسكن والأكل على حساب المعتمر وقد إقتصر على وجبتين لغلاء الأسعار في المطاعم .

جدول (٢٦- د): ملاحظات أخرى للمعتمرين

م	الملاحظة
٢٩	لا يوجد مطاعم نظيفة حول الحرم إطلاقاً
٣٠	يجب وضع مكان خاص للأطفال في المسجد الحرام بحيث يكون في آخر المسجد
٣١	يجب وضع الأحذية خارج الحرم
٣٢	تكون المشاعر المقدسة نظيفة جداً.
٣٣	تكون اللوحات للأبواب الرئيسية للحرم كبيرة جداً من الخارج كما توجد في الداخل
٣٤	يقوم النقل الجماعي برحلات إلى المشاعر المقدسة في عرفات ومنى
٣٥	الرقابة في المحلات
٣٦	السكن في مكة المكرمة ليس بالجودة المناسبة كما في المدينة المنورة
٣٧	المسئولين في الحرم يعاملون النساء بشدة خاصة النساء المسئولات في الحرم
٣٨	المسئولين في المسجد الحرام "رجال الأمن" يفتقدون اللطف في المعاملة وعدم التبسم في وجه الزوار
٣٩	لا يسمح باستخدام الجوال داخل الحرم
٤٠	لا يوجد مطاعم ذات مستوى عالي بجوار الحرم مثل تلك المطاعم الموجودة في جدة
٤١	يرجى تحديد أسعار السلع في المحلات والمطاعم والبقالة

الباب الثالث: تحليل بيانات مقـــدمي الخدمات

٣-١ مقدمة

يشتمل هذا الفصل على مناقشة بالعرض والتحليل لجميع متغيرات الداراسة التي جمعت ميدانياً من مكاتب مقدمي الخدمات في مملكة المكرمة ممثلة في شركات ومؤسسات العمرة مدعمة بالرسوم البيانية. وفقاً لإستبانة معدة لها الغرض ومرفقة في الملحق الثالث في نهاية الدراسة حيث شملت جميع متغيرات الدراسة الخاصة بهذه المؤسسات من حيث بياناتها الأساسية ونوع الخدمات التي تقدمها للمعتمرين ومواقع مساكن المعتمرين وآلية عملهم وماهي المعوقات والمشاكل التي يواجهونها، حيث تم مقابلة ٢٧ ممثلاً لشركات أو مؤسسات العمرة في مكة المكرمة.

٣-٢ شركات العمرة التي تم مقابلتها

في يلي بيان بإسماء شركات العمرة التي تم مقابلتها وفق ماوردنا في استبانة البحث والملخصة في جدول(٢٧) و تم تعبئتها من قبل ممثل الشركة أو المؤسسة

جدول(٢٧): شركات العمرة التي شاركت في الداراسة

إسم مقدم الخدمات	عدد الفروع	صندوق البريد	المقر الرئيسي	نوع مقدم الخدمة	البريد الإلكتروني
أجنحة الضيافة	٣	٢٧٣٧	جدة	مؤسسة	YAGOOB@IYCOS.COM
التشريفة	٢	٣٩٣٦	مكة	مؤسسة	INFO@TASHREFA.COM
الحاج عبدالله علي رضا	٣		جدة	شركة	info@alirezaumrah
الرائدة العالمية	٣	١٠٧٢٦	مكة	مؤسسة	nauman@almedah-int.com
الرمل	٣		مكة	مؤسسة	alramul٦٦@ alarmul
الريس خدمات العمرة	٢	٧١٠	مكة	مؤسسة	
الزاهد	٢		المدينة	مؤسسة	al_zuhdi@astolm.net
السعودية المتحدة	٣	١٦٥١٤	مكة	شركة	usc@dmp.net .sa
المأمورة	٣		جدة	شركة	

إسم مقدم الخدمات	عدد الفروع	صندوق البريد	المقر الرئيسي	نوع مقدم الخدمة	البريد الإلكتروني
الوطنية للسياحة	٣	٧٥٢	أبها	مؤسسة	
بن تركي	٣	٦٦٢٦	مكة	مؤسسة	ABDALLAH@BINTURKY.COM.SA
جمجوم	٣	٢١٤٤١	جدة	مؤسسة	JAMJOOM@WWW.COM
خدمات العمرة الدولية	٣	١٦٨٥٩	جدة	مؤسسة	albalawi@icc.net
شعيد الحرم	٠	١٥٤٨	المدينة	مؤسسة	eshgi@soshgi_umrah
صالح شاهر زيني	٣	١٥٩٠	مكة	مؤسسة	S-SH-Z-ST@HOTMAIL.COM
صقب الحارثي	٣	١٨٤٨٢	مكة	مؤسسة	alaawl@hotmail.com
ضيف الله الصالحي	٣	٧٤٥٧	جدة	مؤسسة	ALSHRA@ARABCIRCLS
عايد عبد ربه القرشي	٣	١٤٢٥	مكة	شركة	infoalhashimco@yahoo.com
عبد الرحمن سعد الجهني	٣	١١٥٢٥	جدة	مؤسسة	arafa٥group@yahoo.com
عبد الله المرشيد	٣	٩٧٣٠	جدة	مؤسسة	nussuk@anetnetsa
فنادق الخزنذار	٣	١٣٦١٥	مكة	أخرى	
مجموعة الأمراء	٣	٢٦٩٦	جدة	أخرى	
مجموعة الخبري	٣	٢٦٩٧	مكة	شركة	AL_KABARY_GROUB@AYNA.COM
مجموعة صبر	٢	٤٢٤٧	المدينة	أخرى	sabrgraup@hotmail.com
محمد جميل القرشي	٣	١٢٠٦	مكة	مؤسسة	
محمد شربيني	٠	١٧٧	مكة	مؤسسة	beyri@anet.net.sa
وكالة العمودي	٣		جدة	أخرى	camaudium@ant-net.sa

٣-٣ تقديم التغذية من قبل شركات العمرة

سبعة شركات عمرة فقط من أصل ٢٧ شركة تقدم وجبات تغذية للمعتمرين إما عن طريقها مباشرة أو بواسطة متعهد تغذية.

٣-٤ عقود العمل التي تم توقيعها مع مؤسسات خارج المملكة

جدول(٢٨) يلخص لنا عدد العقود التي تم توقيعها مع مؤسسات من خارج المملكة من دول مختلفة ووصل فعلياً منها معتمرين والدول التي توقيع معها عقود ولم يصل منها معتمرون حتى لحظة إعداد الاستبانة حيث كان أكبر عدد للعقود من باكستان (١٢عقد) بعدد ١١٤٣ معتمر يليها وماليزيا (١١عقد) بعدد ٢٤٥١ معتمر وهو أكبر عدد من المعتمرين في عينة الدراسة يليها المعتمرون القادمون من باكستان، أنظر جدول(٢٩) لمزيد من الأيضاح.

جدول(٢٨): شركات العمرة عينة الدراسة وعدد العقود التي أبرمتها ووصل معتمريها فعلاً

إسم مقدم الخدمات	الدولة الأولى	العدد	الدولة الثانية	العدد	الدولة الثالثة	العدد	الدولة الرابعة	العدد	الإجمالي
أجنحة الضيافة	ماليزيا	٩٠	تونس	٥٠		٠		٠	١٤٠
الرمل	ماليزيا	١٠٠		٠		٠		٠	١٠٠
السعودية المتحدة	نيجريا	١٠٠		٠		٠		٠	١٠٠
صالح شاهر زيني	سوريا	٠	تركيا	٠	الأمارات	٠		٠	٠
وكالة العمودي	أمريكا	٨	أمريكا	٢٠	ماليزيا	٤٥	ماليزيا	٤٠	١١٣
بن تركي	باكستان	٢٥٠		٠		٠		٠	٢٥٠
الحاج عبدالله علي رضا	باكستان	٢٠٠	باكستان	٥٠					٢٥٠
محمد جميل القرشي	المغرب	٢٠٠	سوريا	٣٥٠		٠		٠	٥٥٠
مجموعة صبر	باكستان	٤٠٠		٠		٠		٠	٤٠٠
شعيد الحرم	برناوي	٢٣	ماليزيا	٣٠	ماليزيا	٢٣	باكستان	٤٠	١١٦
عبد الله المرشيد	تونس	٣٧	الجزائر	٢٥	تونس	٣٥	مصر	٤٠	١٣٧
المأمورة	باكستان	٢٠	باكستان	٦٣	ماليزيا	٢٥	ماليزيا	٢٥	١٣٣
مجموعة الأمراء	ماليزيا	٣٣	تونس	٤٠	تونس	٤٠	الجزائر	٣٥	١٤٨
الرائدة العالمية	باكستان	٣٥	باكستانن	٥٠	تونس	٤٥	أمريكا	١٠	١٤٠
فنادق الخزنذار	ماليزيا	٤٠	تونس	٢٠	أمريكا	٨٠	باكستان	٣٥	١٧٥
خدمات العمرة الدولية	بريطانيا		أمريكا	١٣	الهند		باكستان		١٣
الزاهد	ماليزيا	٢٠٠٠		٠		٠		٠	٢٠٠٠
المجموع		٣٥٣٦		٧١١		٢٩٣		٢٢٥	٤٧٦٥

جدول(٢٩): عدد المعتمرين الذين قدموا فعلا وفقاً لإجابات شركات العمرة عينة الدراسة

الدولة	عدد المعتمرين
باكستان	١١٤٣
ماليزيا	٢٤٥١
تونس	٢٦٧
أمريكا	١٣١
مصر	٤٠
سوريا	٣٥٠
الجزائر	٦٠
نيجريا	١٠٠
تركيا	-
برناوي	٢٣
المغرب	٢٠٠
الأمارات	-
المجموع	٤٧٦٥

وبالنظر إلى عدد العقود الموقعة مع شركات خارج المملكة ولم يصل معتمريها حتى وقت إعداد الدراسة فقد بلغ ١٢٨ عقداً بعدد ٩١٦٩٢ معتمراً كما هو مبين في جدول(٣٠) وأكبر عدد متوقع من المعتمرين هو من أندونيسيا ثم الهند كما في جدول(٣١).

جدول(٣٠): شركات العمرة عينة الدراسة وعدد العقود التي أبرمتها ولم يصل معتمريها

إسم مقدم الخدمات	عدد العقود	الدولة ١	عدد المعتمرين	الدولة ٢	عدد المعتمرين	الدولة ٣	عدد المعتمرين	الدولة ٤	عدد المعتمرين
التشريفة	٠	باكستان	٠	أندونيسيا	٠	مصر	٠		٠
الحاج عبدالله علي رضا	٥	مصر		السودان		الأردن		إيران	
الرائدة العالمية	٦	ماليزيا	٤٥	باكستان	٢٥	مصر	٣٥	مصر	٣٠
الرمل	٠	مصر	٢٠٠		٠		٠		٠
الريس لخدمات العمرة	٥٠	الهند	٤٠٠٠	مصر	٥٠٠٠	السويد	٩٠٠	بريطانيا	٨٠٠
السعودية المتحدة	٠	أندونسيا	١٠٠٠٠	مصر	٣٠٠٠٠	نيجريا	١٠٠٠٠	ليبيا	١٥٠٠٠
المأمورة	٧	باكستان	٢٠	مصر	٤٠	الجزائر	٤٠	باكستان	٣٠
بن تركي	١	مصر	٢٠٠		٠		٠		٠
خدمات العمرة الدولية		أندونيسيا		ماليزيا		مصر		تركيا	
شعيد الحرم	٨	باكستان	٤٠	باكستان	٥٠	مصر	٤٢	مصر	٩٣
صقب الحارثي		سوريا		مصر		لبنان			
عايد عبد ربه القرشي	٧	مصر	٣٠٠٠	أندونسيا	١٥٠٠	الجزائر	١٠٠٠	تركيا	١٠٠٠
عبد الرحمن سعد الجهني	٥	أمريكا	٥٠٠	الدنيمارك	٣٠٠	الكويت	٢٠٠٠	أندونيسيا	٥٠٠
عبد الله المرشيد	٤	مصر	٣٠	مصر	٣٠	تونس	٤٠	المغرب	٤٠
فنادق الخزنذار	٨	باكستان	٤٣	تونس	٤٧	مصر	٤٠	أمريكا	١٤
مجموعة الأمراء	٩	تونس	٥٣	الجزائر	٤٠	المغرب	٥٠	مصر	٥٥
مجموعة الخيري	٠	برنواي	١٠٠	أندونيسيا	١٠٠	سوريا	٢٥٠	مصر	٥٠٠
مجموعة صبر	٦	باكستان	٠	بريطانيا	٠	السودان	٠		٠
محمد جميل القرشي	٨	مصر	٠	أمريكا	٠	باكستان	٠	بريطانيا	٠
محمد شربيني	٤	مصر	١٤٠٠	الردن	١٢٠٠	مالي	٣٠٠	أثيوبيا	٨٠٠
وكالة العمودي	٠	أمريكا	١٥	مصر	٥٥	باكستان	٥٣	باكستان	٤٧
المجموع	١٢٨		١٩٦٤٦		٣٨٣٨٧		١٤٧٥٠		١٨٩٠٩

جدول(٣١): عدد المعتمرين المتوقع قدومهم وفقاً لإجابات شركات العمرة عينة الدراسة

الدولة	عدد المعتمرين
مصر	٤٠٧٥٠
ليبيا	١٥٠٠٠
أندونسيا	١٢١٠٠
نيجريا	١٠٠٠٠
الهند	٤٠٠٠
الكويت	٢٠٠٠
الردن	١٢٠٠
الجزائر	١٠٨٠
تركيا	١٠٠٠
السويد	٩٠٠
أثيوبيا	٨٠٠
بريطانيا	٨٠٠
أمريكا	٥٢٩
باكستان	٣٠٨
الدنيمارك	٣٠٠
مالي	٣٠٠
سوريا	٢٥٠
تونس	١٤٠
برنواي	١٠٠
المغرب	٩٠
ماليزيا	٤٥
المجموع	٩١٦٩٢

٣-٥ مواقع مساكن المعتمرين في مكة المكرمة والمدينة المنورة

أفاد بعض مقدمي الخدمات أنه لايوجد فندق أو شقق سكنية محددة لسكن المعتمرين وأنـــه يمكـــن الترتيب في أي فندق في محيط المسجد الحرام أو المسجد النبوي أو حسب رغبة الوكيل، بعض مقدمي الخدمات حدد بعض الفنادق والمساكن بعينها ، وللاطلاع لخصنا في جدول(٣٢) مواقع الفنادق في مكة المكرمـــة وفي جدول(٣٣) للمواقع في المدينة المنورة.

جدول(٣٢): عينة من مساكن المعتمرين في مكة المكرمة

إسم مقدم الخدمات	الموقع الأول	الموقع الثلاث	الموقع الرابع	الموقع الخامس
الحاج عبدالله علي رضا	جوهرة حطين			
الرائدة العالمية	القصر الأبيض	قصر الحرمين		
الرمل	مجموعة دار الأمراء	القصر الأبيض	الهيلتون	
الزاهد	فندق الرائد	فندق زهرة مكة	فندق النخيل	برج الرياض
السعودية المتحدة	مجموعة الحطين	الرواسي		
الوطنية للسياحة	برج غليمه	الرفادة	الكعكية بلازا	فندق أجياد
بن تركي	القصر الأبيض	عباد الرحمن		
جمجوم	الهيلتون			
شعيد الحرم	مجموعة المودة	قصر البيان	الهيلتون	
صقب الحارثي	الشهداء	الدرة	الحطيم	مجموعة فودة
ضيف الله الصالحي	الوليد	قرطبة	الحجر	الحجاز
عايد عبد ربه القرشي	جوهرة المحضر	فندق الكعكي		
عبد الله المرشيد	أجياد مكة			
مجموعة الأمراء	مجموعة دار الأنصار			
مجموعة الخبري	قصر شاهين	زهرة القصر الأبيض		
مجموعة صبر	أبراج مكة والهيلتون	قصر الوفاء الجديد	سنابل مكة	قصر المحضر
محمد جميل القرشي	فندق الصفا الجديد	فندق أجياد مكة		
محمد شربيني	قصر السراج	قصر وادي إبراهيم	قصر ياسم	دار ياسم

جدول(٣٣): عينة من مساكن المعتمرين في المدينة المنورة

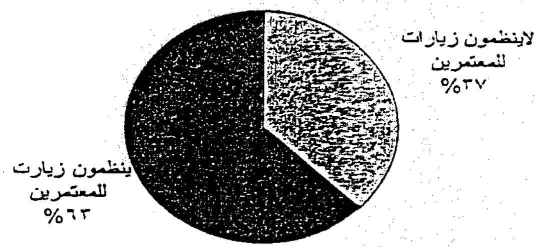
إسم مقدم الخدمات	الموقع ١	الموقع ٢	الموقع ٣	الموقع ٤	الموقع ٥
الحاج عبدالله علي رضا	مجموعة إلياس	مجموعة النصر			
الرائدة العالمية	قصر البيان	قصر الجديد			
الرمل	مجموعة الأنصار	مجموعة ألياس	قصر مبارك	الهيلتون	
السعودية المتحدة	الجزيرة	مجموعة الأنصار			
المأمورة	ميع المستويات	الهيلتون			
بن تركي	مجموعة أليساس	هيلتون			
جمجوم	الهيلتون	قصر مبارك			
شعيد الحرم	القصر الأبيض	القصر الجديد			
صقب الحارثي	مجموعة الأنصار	كرم الشيرتون	زيني عرف	الأندلس	منازل الحرم
ضيف الله الصالحي	المعتز	دلة	طيبة	الحارثة	
عايد عبد ربه القرشي	قصر الحجاز	أيلاف المدينة	النخيل		
عبد الله المرشيد	الهيلتون				
مجموعة الخبري	جوهرة مبارك	الخنازل	مجموعة ألياس		
مجموعة صبر	الهيلتون/ طيبة	فندق السنابل	لؤلؤة [illegible]	مجد المدينة	الأنصار الذهبي
محمد جميل القرشي	إيلاف طيبة	فندق العقيل	فندق نسك		
محمد شربيني	قصر عالم	جوهرة المدينة	جوهرة العنابية	النوى	مركز السلام

٣-٦ ترتيب استقبال المعتمرين في المطار ووسيلة النقل

سألنا مقدمي الخدمات عن ترتيبات استقبال المعتمرين في المطار ووسيلة التنقل بين المطار ومكة المكرمة وبين مكة المكرمة والمدينة المنورة وكذلك وسيلة النقل المستخدمة داخل المدن إن توفر ذلك. كان إرسال مندوبين إلى المطار لإستقبال المعتمرين هو السائد في إجابات شركات العمرة أما النقل بواسطة الحافلات فكانت لجميع شركات ومؤسسات العمرة إضافة إلى استخدام سيارات الأجرة من قبل بعض هذه الشركات والمؤسسات.

٣-٧ تنظيم زيارات للمعتمرين لمدن غير مثلث العمرة

أفاد ٦٣% من شركات العمرة بأنها تنظم زيارات لمعتمريها لمدن غير مكة المكرمة والمدينة المنورة وجدة والبقية لاتقوم بذلك، وهذا مؤشر طيب على تأير العمرة على النشاط السياحي في المنطقة والتي يجب التركيز عليها والترويج لها، أنظر شكل(٢٦).



شكل(٢٦): بتنظيم زيارت للمعتمرين في مدن غير مثلث العمرة

أما عن المدن التي يزورونها فتركزت على مصايف المملكة في أبها والطائف وبعضها زيارات إلى مدائن صالح أو إلى المدن الرئيسة في المملكة مثل الرياض، أظر جدول(٣٤) لإجابات شركات العمرة التي تنظم رحلات لمعتمريها.

جدول(٣٤): المواقع التي زارها المعتمرون

إسم مقدم الخدمات	إذا كانت الإجابة بنعم فما هي آلية هذه الزيارات
صالح شاهر زيني	لم يحدد
التشريفة	مدائن صالح – خريص
الريس لخدمات العمرة	السياحة أو الزيارة
الزاهد	لم يحدد
الوطنية للسياحة	نظام سياحي داخلي أبها اخما جدة
مجموعة الأمراء	أبها
فنادق الخزندار	المناطق السياحية الباردة الطائف أبها
عبد الله المرشيد	الطائف
شعيد الحرم	أبها
ضيف الله الصالحي	حسب البرنامج المرفق والمتفق عليه
خدمات العمرة الدولية	أبها وخميس مشيط والطائف
الرائدة العالمية	الباحة وأبها والطائف
جمجوم	الطائف
الرمل	لم يحدد
بن تركي	المصايف

٣–٨ ترتيبات للمعتمرين عن طريق الترانزيت

أفاد ٣٠% من شركات العمرة بأن لديهم ترتيبات خاصة لإستقبال معتمرين ممن قدموا للملكة عن طريق الترانزيت وأن ترتيبات أداؤهم للعمرة تتم عن طريق مكتب وزارة الحج الخاص في المطار وأنها تنظم لهم برنامج خاص بذلك .

٣–٩ استخدام الحاسب الآلي والربط الإلكتروني في نقل المعلومات

وضح ٨٥% من شركات العمرة بأنهم يستخدمون الحاسب الآلي في نقل المعلومات وأن المشاكل التي يقابلونها في سبيل ذلك تتمثل في عدم الربط الفعلي بين الوزارة والجهات الحكومية الأخرى وأن ٧٠% من عينة الدراسة تمت إجراءات الربط الاكتروني والتي لاتستطيع الحكم على كفاءته بشكل واضح إلا بعد تطبيقة بشكل كامل ولمدة كافية. وعن فعالية التسويق الالكتروني فلم تردنا إجابات واضحة عن هذه النقطة من عينة الدراسة عدى أنها توفر الوقت والجهد.

٣–١٠ العقبات التي تواجه شركات العمرة

أغلب الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمرة في تعاملها مع نظيراتها من الخارج تتركز على الضمان البنكي وعدم تفهم مؤسسات الخارج للنظام الجديد إضافة إلى تأخر إصدار التأشيرات، جميع الملاحظات التي ذكرتها عينة الدراسة ملخصة في جدول(٣٥) للإطلاع.

الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمرة مع القنصليات في الخارج تتمثل في تأخير إجراءات إصدار التأشيرات وعدم التعاون الكامل إضافة إلى إختلاف الأنظمة من قنصلية إلى أخرى، أنظر جدول(٣٦) لملاحظات عينة الدراسة بهذا الخصوص.

الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمرة مع معتمري الخارج شخصياً فتتمثل في سحب التذاكر في المطار من المعتمر وظاهرة التخلف وعدم رضى المعتمر بما يقدم له من خدمات بالرغم من قلة التكلفة لبرنامج زيارته. كامل الملاحظات مع قلتها واردة في جدول(٣٧).

الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمرة مع وزارة الحج فتتلخص في التأخير في نقل البيانات وتعدد طرق استخراج التأشيرات وهناك مشكلة لأحد شركات العمرة مع شركة لبيك في نقل المعلومات وهي في طور المناقشة، كامل الملاحظات واردة في جدول(٣٨).

أضافت بعض شركات العمرة ملاحظات لتطوير العمل مجمعة في جدول(٣٩) ومنها طلب الربط التام بين وزارة الحج وبقية الدوائر ذات العلاقة والتنسيق مع كل الجهات للإقلال من حجم المعاملات الورقية وسرعة تطبق النظام خاصة ما يهتم بنقل المعلومات ومنع الشركات الصغيرة من المتاجرة بالتأشيرات.

جدول(٣٥): العقبات التي تواجه مع مؤسسات معتمري الخارج

إسم مقدم الخدمات	ماهي العقبات التي تواجهونها مع مؤسسات معتمري الخارج
الوطنية للسياحة	الضمان البنكي و عدم وجود مودة لحل الخلاف
صقب الحارثي	التأمين وعدم التفهم بجدية هذا الموضوع
محمد شربيني	البريد الإلكتروني عدم إستكمال الشبكة من قبل الوسسة العالمية
خدمات العمرة الدولية	الشكاوي المستمرة التي بسبب الشاكل التي يواجهونها من السفارات لتأخير إصدار الفيز
الريس لخدمات العمرة	الضمان البنكي وماعليه
مجموعة الخبري	الضمانات مع بعض الجوزات الخارجية
عبد الرحمن سعد الجهني	تظارب بالأسعار المقدمة الخارج من أصحاب الفنادق في مكة والمدينة
عايد عبد ربه القرشي	عدم تفاهم الشركات الخارجة النظام وإلا نجتاز بعض النقاط في النظام
التشريفة	كثيرة ولا حصر لها
الرائدة العالمية	لا يقومون بإصدار المعلومات بالبريد الالكتروني وهذا مكلف
الحاج عبدالله علي رضا	مسألة الضمان البنكي المطلوب من قبل الوكلاءفي الخارج
جحجوم	الضمان الخارجي – عدم الإخبار بالمعلومات بسرعة
عبد الله المرشيد	يفضلون العمل بمفردهم

جدول(٣٦): العقبات التي تواجه مع القنصليات

إسم مقدم الخدمات	ما هي العقبات التي تواجهونها مع القنصليات
السعودية المتحدة	تأخر التأشيرات في بعض الدول
مجموعة صبر	عدم استقبال أكثر من ١٠-٣٠ جواز في اليوم وخاصة في إسلام أباد
صقب الحارثي	عدم تعاونهم
محمد شربيني	تأخير إجراء التأشيرات
خدمات العمرة الدولية	تعدد الأنظمة المتبعة من قبل القنصليات في تطبيق النظام الجديد وطلبها في إرسال الخطابات المصدرة من وزارة الحج عن طريق DHL
عايد عبد ربه القرشي	تشفير النظام عبر الشبكة
ضيف الله الصالحي	عدم إنهاء الإجراءات بسرعة وعدم التجاوب مع طلباتنا للحصول على معلومات عن المكاتب السياحية
الرائدة العالمية	أن لهم لا يرضون بما يقدم لهم انخفاض التكلفة
أجنحة الضيافة	من ناحية دولهم ومن ناحية استقبال الجوازات
فنادق الخزندار	كل قنصلية تعامل باختلاف عن القنصلية الثانية
الحاج عبدالله علي رضا	أنه لم يتم التوصيل معها تأخذ التأشيرة مدة أسبوع ليتم صدورها

جدول(٣٧): العقبات التي تواجه مع المعتمرين

إسم مقدم الخدمات	ماهي المشاكل التي تواجهونها مع المعتمري
مجموعة صبر	سحب التذاكر في المطار
بن تركي	عند أخذ الجوازات في المطار واستقباهم في الصالة
خدمات العمرة الدولية	الشكاوي المستمرة في تأخير إنهاء معملات التأشيرة
عبد الرحمن سعد الجهني	التخلف
الرائدة العالمية	أنهم لا يرضون بما يقدم لهم رغم إنخفاض التكلفة

جدول(٣٨): العقبات التي تواجه مع وزارة الحج

إسم مقدم الخدمات	ما هي العقبات التي تواجهونها مع وزارة الحج
المأمورة	أن هناك تعقيد وهو نقل المعلومات وتأخيرها
عايد عبد ربه القرشي	التأمين البنكي
ضيف الله الصالحي	عدم الثبات على طريقة واحدة في استخراج التأشيرة
التشريفة	لا تعليق كتابي ولكن يمكن حصرها فيما بعد
فنادق الخزندار	هناك مشكلة مع شركة لبيك التي تنقل المعلومات وهي مناقشة
الحاج عبدالله علي رضا	في حالة إرسال بينات المعتمرين تأخذ مدة للمصادقة على البيانات
عبد الله المرشيد	هناك تأخير في الحصول على التأشيرة

جدول(٣٩): مقترحات وملاحظات عامة

مقترحات وملاحظات عامة
يجب الربط التام بين وزارة الحج وجوزات المطار للسيطرة علي المعتمرين في انتظار
حجز المعتمرين في الصالة مع جوزاتهم
ايجاد عوامل مرونة للنظام
تطبيق اللائحة مثل ما وضحته وزارة الحج
إمداد قناة الأنظمة الآلية الخارجية بإدخال البيانات الخاطئة بالمعتمرين
التفاهم عند الجهات الرسمية في تقليل حجم العمل الورقي
سرعة تطبيق النظام لإستفادة من سرعة نقل المعلومات خاصة من الخارج
سرعة إنهاء الشبكة التي تربط جميع الجهات المعنية
أهمية النظام الجديد وبعض الشركات لم تتدرب تدريباً كاملاًعليه
إيجاد طريق تمنع بعض الشركات الصغيرة في المتاجرة بالتأشيرات
التزام الشركات السعودية بالأسعار المعطاة مثل قبل وزارة الحج وعدم المنافسة الغير شريفة في دول الخارج
مع خالص الشكر والتقدير هذا ليتم دعوة سريعة من مكتب العمرة والإجتماع للتباحث وجهات النظر الحيادية والصادقة
نسبة ٨٠% تقريبا من المرافق منهم لا يملكون فنادق ويعتمد ربحهم على إضافة الخدمة إلى سعر البكج إما أصحاب الفنادق من المرخص لهم لا يضيفون سعر الخدمة إلى البكج مفيدين تشغيل فنادقهم بحد ذاتها مكسب.
تعريف النظام للدول وذلك من خلال عقد مؤتمرات بالخارج وشرح النظام
أن يكون نقل المعلومات مباشرة إلى وزارة الحج

الباب الرابع: مقترحات وتوصيات

المقترحات التي ذكرها المعتمرون في عينة الدراسة على جانب كبير من الأهمية حيث إنها تلقي الضوء على جوانب عدة مما يلاحظها ويمر بها المعتمر وفي نفس الوقت غفل عن طرقها الباحث، سنورد ملخصاً لأهم هذه الملاحظات علها تجد حيزاً في التطبيق في المستقبل القريب بإذن الله.

كما سنبين بعض الاستنتاجات الرئيسة والتوصيات والمقترحات التي نرى من الأهمية ذكرها في هذا المقام.

٤-١ بعض آراء وملاحظات المعتمرين ومقدمي الخدمات

كما سبق أن ذكرنا أنه ترك فقرة مفتوحة في الاستبانة ليعبر بها المعتمر عن رأيه ويدون بها ملاحظاته وبتمحيص هذه الملاحظات خرجنا بمجموعة نرى أنها مهمة وبحاجة إلى دراسة متأنية لتحقيقها بما يعود بالفائدة بإذن الله على المعتمرين وزوار بيت الله الحرام وتساهم في تقديم وتطوير الخدمات المقدمة لهم. هذه الملاحظات تم جمعها في جدول(٢٨).

جدول(٢٨): ملاحظات مهمة

م	الملاحظة
١.	تخفيض عدد الأيام للحصول على التأشيرات للشركات عند الحج والعمرة
٢.	تسهيل إجراءات الدخول في المطار
٣.	دخول الحدود عن طريق منطقة الحديثة السعودية تمت بشكل سيء جداً
٤.	عدم مراعات رجال التفتيش ظروف المعتمرين وكثرة التأخير عند نقطة التفتيش
٥.	توصيل الشركة إلى الحرم المكي والسكن على المعتمر
٦.	إستغلال الشركات الوسيطة لأسعار العمرة بالزيادة وكان سعرها أقل وأحسن
٧.	المواصلات والسكن والأكل على حساب المعتمر وقد إقتصر على وجبتين لغلاء الأسعار في المطاعم
٨.	لا يوجد مطاعم نظيفة حول الحرم إطلاقاً
٩.	تكون اللوحات للأبواب الرئيسية للحرم كبيرة جداً من الخارج كما توجد في الداخل
١٠.	المسئولين في الحرم يعاملون النساء بشدة خاصة النساء المسئولات في الحرم
١١.	المسئولين في المسجد الحرام "رجال الأمن" يفتقدون اللطف في المعاملة وعدم التبسم في وجه الزوار

٤-٢ النقاط المهمة في الدراسة

فيما يلي استعراض لأهم ماورد في الدراسة من نقاط أساسية بارزة من متغيرات الدراسة أو ملاحظات عامة أو آراء لبعض المعتمرين ومقدمي الخدمات أو استنتاجات للباحث.

- أكثر من نصف مجتمع الدراسة في يقع في الفئة العمرية (٣٦-٥٥) سنة.
- حوالي ٦٥% من مجتمع الدراسة متعلمين وحاصلين على الثانوية أو الدبلوم أو الجامعة.
- أعلى نسبة من المعتمرين من الحرفيين يليهم الموظفين.
- ٨٢% من العينة اعتمروا مع زوجاتهم أو باصطحاب أسرهم معهم.
- تقارب نسبة القادمين فرادى مع القادمين ضمن حملات.
- ٤٠% من العينة يعتمرون لأول مرة و ٢١% يعتمرون لثاني مرة.
- حوالي نصف العينة يجيدون التحدث باللغة الانجليزية كلغة ثانية.
- مدة التأشيرة لشهر واحد حسب إفادة ٧٣% من العينة.
- ٥٣% من العينة ترى أن الحصول على التأشيرة صعبة.
- ٤٩% من العينة ترى أن إجراءات الحصول على التأشيرة بالطريقة الحالية أفضل من السابقة والسبب في ذلك يعود إلى أن الحملة هي المسؤولة عن إصدار التأشيرة.
- ٤٧% من العينة ترى أن إجراءات الحصول على التأشيرة بالطريقة السابقة أفضل من الحالية والسبب في ذلك يعود إلى أن الحملة تأخذ الكثير من المال والمصاريف أكثر.
- ٦٤% من العينة قدموا للملكة عن طريق الجو.
- أكبر مصدر للحصول على المعلومات السياحية عن المملكة عن طريق الأصدقاء (٣١,٦%) يليها الصحف والمجلات (٢٢,٥٥%) ثم مكاتب السياحة (١٨,٥%).
- ٧٦% من العينة ترغب بزيارة أماكن أخرى في المملكة، مثل الأماكن الإسلامية والتاريخية (٢٠%) وزيارة الأقارب والأصدقاء (١٤,٧%) وزيارة المدن الرئيسة (١٤.٧%) والمصايف (١٢,٥%).
- ٦١% من العينة ترغب بالاعتمار مرة أخرى مع نفس شركة العمرة التي أعتمر معها حالياً.
- ٤٠% من عينة الدراسة أقامت في حي المسفلة و (١١,٥%) في الشبيكة و (١١,١%) في أجياد.

- (١٠-٥٠) ريالاً تكلفة السكن في مكة المكرمة لـ ٥٥,٦% من عينة الدراسة و (٦٠-١٠٠)ريالاً تكلفة السكن لـ ٢١% من العينة.
- (٥١٠-١٠٠٠)ريالاً قيمة المبلغ الذي دفعه ٤٥,٧% من المعتمرين في بلدهم قبل الوصول إلى مكة و(١٠٠-٥٠٠) ريالاً تمثل المبلغ الذي دفعه ٣٤,١% من العينة في بلدهم قبل الوصول إلى مكة المكرمة.
- ١٠% من العينة ذكرت بأن جميع النفقات من سكن وتغذية مواصلات على شركة العمرة بينما (١٦,٨%) ذكرت أن جميع النفقات على المعتمر و (٣٩,٩%) ذكرت أن التغذية فقط على المعتمر.
- تكلفة الإقامة في المدينة المنورة (٢٠-٢٣٠) ريالاً ، أعلى تكرار كان لمن بات بـ ٦٠ ريالاً (١٢,٧%).
- ٥٠,٥% من العينة أتى للعمرة في مثل هذا الوقت لموافقتها مع إجازته الصيفية أو لإجازات المدارس، ٦,٨% قدموا في مثل هذا الوقت لتفادي الزحام الشديد في رمضان.
- الوعود في بلد المعتمر عن خدمات العمرة تحققت بشكل ممتاز أو جيد جداً بنسبة ٧٠,٧% من العينة.
- ٧٤% من العينة رأت أن الخدمات المقدمة من قبل شركة العمرة ممتازة أو جيدة جداً.
- أغلب شركات العمرة لاتقدم خدمات التغذية لمعتمريها.
- اكبر عدد من العقود التي وقعتها مؤسسات الداخل مع شركات عمرة من خارج المملكة ووصل فعلاً معتمريها كانت من باكستان وماليزيا.
- العقود الموقعة مع شركات عمرة من الخارج ولم يصل معتمريها بعد فبلغت ١٢٨ عقداً بعدد ٩١٦٩٢ معتمراً وأكبر عدد متوقع من المعتمرين من أندونيسيا ثم الهند.
- ٦٣% من شركات العمرة تنظم زيارات للمعتمرين في مدن غير مثلث العمرة وأغلب الزيارات التي تمت كانت إلى أبها أوالطائف أو الرياض.
- ٣٠% من شركات العمرة في عينة الدراسة لديها ترتيبات خاصة لاستقبال معتمري الترانزيت.
- ٨٥% من شركات العمرة يستخدمون الحاسب الآلي في نقل المعلومات وأهم المشاكل التي يقابلونها تتمثل في عدم الربط الفعلي بين الوزارة والجهات الحكومية الأخرى.
- التأخر في إصدار التأشيرات من القنصليات في الخارج
- أغلب الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمرة تتركز على الضمان البنكي وعدم تفهم مؤسسات الخارج للنظام الجديد إضافة إلى التأخر في إصدار التأشيرات.

٤-٣ توصيـــــــــــات

نورد فيما يلي أهم التوصيات لهذه الدراسة:

١- إجراء مثل هذه الدراسة مرة أخرى بعد عام على الأقل للنظر في آراء المعتمرين ومقدمي الخدمات ومقدار التحسن أو العقبات التي تطرأ عليهم.

٢- حث مؤسسات وشركات العمرة على التعاون مع الباحثين في تعبئة الإستبانات.

٣- توجيه مؤسسات وشركات العمرة على نشر إعلانات عن أنشطتها في مختلف دول العالم ، خاصة قبل موسم الإجازات والأعياد.

٤- تنشيط دور مؤسسات العمرة في استقطاب معتمرين عن طريق الترانزيت.

٥- عمل دراسة مستقلة لتلمّس رأي المعتمرين في المرافق والخدمات التي يستفيدون منها بشكل تفصيلي ودقيق ليشمل جميع النواحي وأن يتم تمويلها من الجهات المستفيدة.

٦- تشجيع المعتمرين أن يأتوا بصحبة عوائلهم لتعظيم المنفعة الاقتصادية لمكة المكرمة والمدينة المنورة.

٧- تشجيع المعتمرين من خارج المملكة على قضاء كامل فترة التأشيرة في المملكة وذلك بتنظيم رحلات سياحية إلى مختلف مناطق المملكة والتركيز على ذلك.

٨- ضرورة توضيح نظام العمرة الجديد بجميع تفاصيله لمؤسسات العمرة في الخارج وللمعتمرين أنفسهم.

٩- توحيد نظام إصدار التأشيرات في مختلف القنصليات لسهولة إجراء العمل.

١٠- دراسة مشكلة التأخير في إصدار التأشيرات من القنصليات في الخارج.

١١- إيجاد حل مناسب لمشكلة الضمان البنكي.

١٢- حسن التعامل مع المعتمرين لأنهم يشكلون أكبر مصدر للمعلومات السياحية عن المملكة وأهلها.

١٣- تفعيل دور الحاسب الآلي في توفير الوقت والجهد بين وزارة الحج ومؤسسات العمرة.

١٤- مخاطبة الجهات الرسمية ذات العلاقة للحصول على أعداد وبيانات المعتمرين الذين منحوا تأشيرات عمرة مع بداية عام ١٤٢٢هـ لغرض دراستها ومقارنتها مع نتائج هذه البحث.

مراجع الدراسة

١- الكحلوت، جمال رشيد و برهمين، سامي ياسين (١٤٢٠هـ): الإحصاءات الاساسية للحجاج – حج عام ١٤٢٠هـ ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، جامعة أم القرى.

٢- الكحلوت، جمال رشيد و برهمين، سامي ياسين (١٤٢٢هـ): الإحصاءات الاساسية للمعتمرين والزوار – رمضان عام ١٤٢١هـ ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج. جامعة أم القرى.

٣- الكحلوت، جمال رشيد (١٤٢١هـ): موسم حج ١٤٢٠هـ بالمدينة المنورة (حقائق وأرقام)، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، جامعة أم القرى

٤- العقيلي، صالح رشيد و الشايب، سامر محمد (١٤١٩هـ): التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج SPSS دار الشروق للنشر ، عمان .

٥- الشربيني، زكريا (١٤١٤هـ): الإحصاء وتصميم التجارب، مكتبة الإنجلو المصرية، القاهرة.

الملاحـــــــــق

الملحق الأول: بعض جداول الدراسة

الملحق الثاني : إستبانة المعتمر

الملحق الثالث: إستبانة مقدمي الخدمات

الملحق الأول: بعض جداول الدراسة

جدول(١-أ): مقارنة متغيرات الانفاق للمعتمر وملاحظاته مرتبة تصعدياً حسب المبلغ الذي دفعه في بلده

التكرار	الجنسية	كم يوما مدة زيارتك للملكة والمتفق بها مع الحملة	تكلفة السكن في مكة المكرمة	المبالغ الماليةالتي تدفعها في بلدك قبل الوصول إالمملكةغيرالتذاكر	تفاصيل نفقات الرحلة من سكن ومواصلات وتغذية
١	باكستاني	١٢	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٠,٠٠	
١	باكستاني	٣٠	ر.س. ٤٠,٠٠	ر.س. ٠,٠٠	
١	جزائري	٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٠,٠٠	
١	جزائري	٢١	ر.س. ٦٠,٠٠	ر.س. ٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	سوري	١٦	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٠,٠٠	
١	ماليزي	١٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٠,٠٠	شاملة
١	ماليزي	١٥	ر.س. ٣٨٠,٠٠	ر.س. ٠,٠٠	شاملة
١	مصري	٢٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٠,٠٠	
١	جنوب أفريقيا	١٤	ر.س. ١٧٥,٠٠	ر.س. ١٢٠,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	جنوب أفريقيا	١٥	ر.س. ١٧٥,٠٠	ر.س. ١٣٥,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	جنوب أفريقيا	١٠	ر.س. ١٥٠,٠٠	ر.س. ١٧٥,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	سوداني	١٥	ر.س. ٣٠٠,٠٠	ر.س. ٢٤٠,٠٠	
١	تونسي	١٥	ر.س. ٢٠,٠٠	ر.س. ٢٧٥,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	سوري	٠	ر.س. ٣٥,٠٠	ر.س. ٣٠٠,٠٠	
١	هندي	٢٥	ر.س. ١٥٠,٠٠	ر.س. ٣٠٠,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	هندي	١٢	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٣٢٤,٠٠	المواصلا فقط على الشركة
٢	جنوب أفريقيا	١٨	ر.س. ١٧٥,٠٠	ر.س. ٣٢٥,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	هندي	٢٨	ر.س. ١٥٠,٠٠	ر.س. ٣٢٥,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	تركي	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٣٥٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	مصري	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٣٥٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	أردني	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٣٧٥,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	٣٠	ر.س. ٤٠,٠٠	ر.س. ٣٧٥,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	باكستاني	٠	ر.س. ٣٠,٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠	
٢	باكستاني	٠	ر.س. ٤٠,٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠	
١	باكستاني	٢	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	باكستاني	١٠	ر.س. ٣٠,٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٤	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠	السكن والمواصلات أربعة أيام على الشركة
٢	باكستاني	١٥	ر.س. ٤٠,٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	باكستاني	١٥	ر.س. ٥٠,٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	باكستاني	١٦	ر.س. ١٠٠,٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	باكستاني	١٨	ر.س. ١٠,٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	باكستاني	١٨	ر.س. ١٥,٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	باكستاني	١٨	ر.س. ٥٠,٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
٢	باكستاني	١٨	ر.س. ٦٠,٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	باكستاني	٢١	ر.س. ١٥,٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	باكستاني	٢١	ر.س. ٢٥,٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	باكستاني	٢١	ر.س. ٧٠,٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠	المواصلات والسكن أربعة أيام فقط على الشركة
١	باكستاني	٢٢	ر.س. ٥٠,٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠	السكن أربعة أيام على الشركة في مكةوفي المدينةعليها
١	باكستاني	٢٦	ر.س. ٣٠,٠٠	ر.س. ٣٧٦,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	بنجلاديشي	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٣٩٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	أردني	١٠	ر.س. ٢٠,٠٠	ر.س. ٤٠٠,٠٠	المواصلات والسكن جيد والتغذية غير جيدة
١	باكستاني	٠	ر.س. ٣٠,٠٠	ر.س. ٤١٠,٠٠	
١	باكستاني	١٠	ر.س. ٥٠,٠٠	ر.س. ٤١٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٢	ر.س. ١٠٠,٠٠	ر.س. ٤١٠,٠٠	المواصلا فقط على الشركة
١	باكستاني	٢٠	ر.س. ٢٠,٠٠	ر.س. ٤١٠,٠٠	التغذية والسكن علي ثم أزور المدينة بإطلاع الشركة

التكرار	الجنسية	كم يوما مدة زيارتك للملكة والمتفق بها مع الحملة	تكلفة السكن في مكة المكرمة	المبالغ المالية التي تدفعها في بلدك قبل الوصول إلى المملكة غير التذاكر	تفاصيل نفقات الرحلة من سكن ومواصلات وتغذية
١	باكستاني	٢٨	ر.س. ٥٠,٠٠	ر.س. ٤١٠,٠٠	جميع النفقات على المعتمر ماعدى تذكرة السفر أخذها مني
١	باكستاني	٢٨	ر.س. ٥٠,٠٠	ر.س. ٤١٠,٠٠	شاملة
١	هندي	٨	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٤١٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	٠	ر.س. ٥٠,٠٠	ر.س. ٤١٥,٠٠	
١	باكستاني	١٧	ر.س. ٧٥,٠٠	ر.س. ٤١٥,٠٠	السكن والمواصلات لأربعة أيام على الشركة فقط
١	باكستاني	٢٥	ر.س. ٤٠,٠٠	ر.س. ٤١٥,٠٠	السكن لمدة ١٥ يوم على الشركة فقط
١	باكستاني	٢٧	ر.س. ٨٠,٠٠	ر.س. ٤١٥,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	هندي	١٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٤١٥,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	٠	ر.س. ٤٠,٠٠	ر.س. ٤٢٥,٠٠	
١	باكستاني	١١	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٤٢٥,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	٣٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٤٢٥,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	يمني	١٠	ر.س. ١٥,٠٠	ر.س. ٤٢٥,٠٠	المواصلا فقط على الشركة
١	باكستاني	١٢	ر.س. ٧٥,٠٠	ر.س. ٤٥٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٢	ر.س. ٧٥,٠٠	ر.س. ٤٥٠,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	باكستاني	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٤٥٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٥	ر.س. ١٥٠,٠٠	ر.س. ٤٥٠,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	باكستاني	٣٠	ر.س. ٥٠,٠٠	ر.س. ٤٥٠,٠٠	التغذية والسكن على بعد ثلاث ليالي
١	باكستاني	١٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٤٦٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	تركي	٨	ر.س. ٤٠,٠٠	ر.س. ٤٧٠,٠٠	
١	باكستاني	١١	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٤٧٥,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٢	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٤٧٥,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٤٧٥,٠٠	المواصلات والسكن لأربعة أيام على الشركة
١	بنجلاديشي	١٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٤٧٥,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	هندي	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٤٧٥,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٤٩٠,٠٠	المواصلات والسكن لأربعة أيام وثلاث ليلي على الشركة
١	أردني	١٠	ر.س. ٥٠,٠٠	ر.س. ٥٠٠,٠٠	شاملة
١	هندي	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٥٠٠,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	يمني	٩	ر.س. ٥٠,٠٠	ر.س. ٥٠٠,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	يمني	٣٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٥٠٠,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	اندونيسي	١٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٥١٠,٠٠	شاملة
١	باكستاني	١٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٥٢٥,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٢		ر.س. ٥٢٥,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	هندي	١٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٥٢٥,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	هندي	١٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٥٢٥,٠٠	شاملة
١	هندي	١٤	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٥٢٥,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	يمني	١٢	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٥٢٥,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	هندي	١٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٥٣٠,٠٠	شاملة
١	هندي	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٥٣٠,٠٠	شاملة
١	جزائري	٣٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٥٤٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٥٥٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٥٥٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٨	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٥٥٠,٠٠	التغذية والسكن على الشركة لأربعة أيام فقط
١	باكستاني	١٨	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٥٥٠,٠٠	المقاصلات والسكن على الشركة لأربعة أيام
١	جزائري	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٥٥٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	سوداني	٢٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٥٥٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
٢	هندي	١٤	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٥٥٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
٢	هندي	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٥٥٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	٨	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٥٧٥,٠٠	السكن على الشركة فقط

التكرار	الجنسية	كم يوما مدة زيارتك للملكة والمتفق بها مع الحملة	تكلفة السكن في مكة المكرمة	المبالغ المالية التي تدفعها في بلدك قبل الوصول إلى المملكة غير التذاكر	تفاصيل نفقات الرحلة من سكن ومواصلات وتغذية
١	باكستاني	٢٣	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٥٧٥,٠٠	السكن لأربعة أيام على الشركة فقط
١	تونسي	٢١	ر.س. ٥٠,٠٠	ر.س. ٥٧٥,٠٠	جميع النفقات على المعتمر
١	سوري	٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٥٧٥,٠٠	
١	بنجلاديشي	١٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٥٨٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	هندي	١٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٥٨٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	هندي	١٢		ر.س. ٥٨٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	هندي	١٢	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٥٨٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
٢	باكستاني	١٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٠٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٠٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٧	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٠٠,٠٠	المواصلات والسكن ثمانية أيام على الشركة
١	سوري	١٤	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٠٠,٠٠	المصروف اليومي ٥٠ريال
١	سوري	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٠٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	هندي	٩	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٠٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
٣	هندي	١٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٠٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
٢	هندي	١٢	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٠٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
٢	هندي	١٤	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٠٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦١٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	هندي	١٤	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦١٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	هندي	١٦	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦١٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١١	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦١٢,٠٠	المواصلات والسكن فقط على الشركة
١	هندي	١٤	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦١٥,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٤	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٢٥,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	٢٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٢٥,٠٠	المواصلات والسكن لأربعة أيم على الشركة والتغذيةعلى
١	باكستاني	١١	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٥٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٤	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٥٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٥٠,٠٠	التذغية على فقط
٥	باكستاني	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٥٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٦	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٥٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٧	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٥٠,٠٠	شاملة
١	باكستاني	٢٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٥٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	٢٢	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٥٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	٢٨	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٥٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	٣٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٥٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	سوري	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٥٠,٠٠	مصروفي اليومي ٥٠ ريال
١	ليبي	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٥٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	ليبي	٢١	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٥٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	نيجيري	١٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٥٠,٠٠	شاملة
١	يمني	١٢	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٥٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
٢	يمني	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦٥٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
٢	سوري	٠	ر.س. ٢٠,٠٠	ر.س. ٧٠٠,٠٠	
١	مصري	١٥	ر.س. ٦٠,٠٠	ر.س. ٧٠٠,٠٠	
١	هندي	١٢	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٧١٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
	باكستاني	١٥		ر.س. ٧١٥,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٠	ر.س. ٥٠,٠٠	ر.س. ٧٤٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٧٥٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	باكستاني	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٧٥٠,٠٠	شاملة
١	سوري	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٧٥٠,٠٠	مصروفي اليومي ١٠٠ ريال
١	سوري	١٥	ر.س. ٦٠,٠٠	ر.س. ٧٥٠,٠٠	مصروفي اليومي ١٥٠ ريال

التكرار	الجنسية	كم يوما مدة زيارتك للملكة والمتفق بها مع الحملة	تكلفة السكن في مكة المكرمة	المبالغ المالية التي تدفعها في بلدك قبل الوصول إالمملكةغير التذاكر	تفاصيل نفقات الرحلة من سكن ومواصلات وتغذية
١	باكستاني	٣٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٧٧٥,٠٠	
١	تونسي	٣٠	ر.س. ٤٠,٠٠	ر.س. ٨٠٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	سوري	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٨٠٠,٠٠	مصروفي اليومى ٨٠ ريال
١	مغربي	١٤	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٨٥٠,٠٠	مصروفي اليومى ٣٥ ريال
١	تونسي	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٩٠٠,٠٠	شاملة
١	سوري	١٥		ر.س. ٩٠٠,٠٠	صرفت خلال الرحلة ١٥٠ريال
١	مصري	٢٠	ر.س. ١٨٠,٠٠	ر.س. ٩٠٠,٠٠	مصروفي اليومى ١٠٠ ريال
١	تونسي	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٩٥٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	هندي	٧	ر.س. ٢٣٠,٠٠	ر.س. ٩٩٠,٠٠	
١	باكستاني	١٠	ر.س. ٣٠,٠٠	ر.س. ١،٠٠٠,٠٠	شاملة
١	تونسي	١٥	ر.س. ٣٠,٠٠	ر.س. ١،٠٠٠,٠٠	السكن ٨٠٠ المواصلات ٢٠٠
١	تونسي	١٨	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ١،٠٠٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	سوري	١٢	ر.س. ٧٠,٠٠	ر.س. ١،٠٠٠,٠٠	
١	مصري	١٤	ر.س. ٢٥,٠٠	ر.س. ١،٠٠٠,٠٠	
١	مصري	١٤	ر.س. ٢٥,٠٠	ر.س. ١،٠٠٠,٠٠	السكن والمواصلات على الشركة
١	تونسي	١٥	ر.س. ٢٠,٠٠	ر.س. ١،٢٠٠,٠٠	
١	جزائري	١٥	ر.س. ٧٠,٠٠	ر.س. ١،٢٠٠,٠٠	شاملة
١	سوري	١٠		ر.س. ١،٢٠٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	سوري	٣٠	ر.س. ٢٠,٠٠	ر.س. ١،٢٠٠,٠٠	
١	تونسي	١٣	ر.س. ٥٠,٠٠	ر.س. ١،٢٥٠,٠٠	
١	تونسي	١٥	ر.س. ٥٠,٠٠	ر.س. ١،٢٥٠,٠٠	
١	باكستاني	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ١،٧٠٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	بريطاني	١١	ر.س. ١٨٠,٠٠	ر.س. ٢،٠٠٠,٠٠	شاملة
١	سوري	٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٢،٠٠٠,٠٠	
١	أردني	٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٢،٣٠٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	أردني	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٢،٣٠٠,٠٠	
١	مصري	١٥	ر.س. ١٢٠,٠٠	ر.س. ٢،٣٠٠,٠٠	مصروفي اليومى ٦٠ ريال
١	مصري	١٥	ر.س. ١٨٠,٠٠	ر.س. ٢،٣٠٠,٠٠	مصروفي اليومى ٨٠ ريال
١	مصري	١٤	ر.س. ١٠٠,٠٠	ر.س. ٢،٤٠٠,٠٠	مصروفي اليومى ٦٠ ريال
١	مصري	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٢،٤٠٠,٠٠	مصروفي اليومى ١٠٠ ريال
١	مصري	١٥	ر.س. ١٠٠,٠٠	ر.س. ٢،٤٠٠,٠٠	مصروفي اليومى ٥٠ ريال
٢	مصري	١٥	ر.س. ١٢٠,٠٠	ر.س. ٢،٤٠٠,٠٠	مصروفي اليومى ٣٠-٤٠ ريال
١	بريطاني	١١	ر.س. ١٨٠,٠٠	ر.س. ٢،٥٠٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	تونسي	٣٠	ر.س. ٢٥٠,٠٠	ر.س. ٢،٧٠٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	أمريكي	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٢،٨٠٠,٠٠	مصروفي اليومى ١٨٠ ريال
١	تونسي	١٢	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٢،٨٠٠,٠٠	مصروفي اليومى ٥٠ ريال
١	تونسي	٣٠	ر.س. ١٠٠,٠٠	ر.س. ٢،٨٠٠,٠٠	التغذية فقط على المعتمر
١	مصري	١٢	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٢،٨٠٠,٠٠	مصروفي اليومى ١٠٠ ريال
١	ليبي	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٢،٩٠٠,٠٠	مصروفي اليومى ٥٠ ريال
١	برناوي	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٢،٩٠٢,٥٠	جميع النفقات على المعتمر
١	جزائري	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٣،٠٠٠,٠٠	مصروفي اليومى ٣٥ ريال
١	جزائري	١٤	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٣،٢٠٠,٠٠	مصروفي اليومى ١٠٠ ريال
١	مصري	١٤		ر.س. ٣،٥٠٠,٠٠	شاملة
١	ماليزي	١٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٣،٨٠٠,٠٠	شاملة
١	ماليزي	١٥	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٤،٠٠٠,٠٠	شاملة
١	ماليزي	١٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٤،٢٥٠,٠٠	شاملة
١	ماليزي	١٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٦،٥٠٠,٠٠	شاملة
١	ماليزي	١٠	ر.س. ٠,٠٠	ر.س. ٧،٠٠٠,٠٠	شاملة

الملحق الثاني: استبانة المعتمر

جامعة أم القرى - معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج
استبانة تقييم تنظيم خدمات المعتمرين والزوار لعام ١٤٢٢هـ

مسلسل | | رقم الطلب |

1 الجنس: 1 ذكر 2 أنثى

2 العمر: 1 أقل من ١٥ سنة 2 سنة ١٦-٢٥ 3 سنة ٢٦-٣٥ 4 سنة ٣٦-٤٥ 5 سنة ٤٦-٥٥ 6 أكبر من ٥٥ سنة

3 المستوى التعليمي: 1 أمي 2 يقرا ويكتب 3 إبتدائي ومتوسط 4 ثانوي ودبلوم 5 جامعي 6 فوق الجامعي

4 الجنسية:-----------------

5 مجال العمل: 1 لايعمل 2 طالب 3 موظف 4 مزارع 5 مهندس 6 طبيب 7 رجل أعمال 8 حرفي 9 أخرى

6 مكان الإقامة في الموطن الأصلي: 1 قرية 2 مدينة 3 عاصمة

7 الأسرة المصاحبة للمعتمر: 1 لوحده 2 مع زوجته فقط 3 مع أسرته
عددهم (بمن فيهم المعتمر): ---------

8 القدوم إلى مكة المكرمة: 1 فرادى 2 مع حملة

9 عدد مرات العمرة السابقة: [ ] مرات (إذا كانت أول مرة يكتب صفر)

10 نوع تأشيرة الدخول للمملكة: 1 عمرة 2 حج 3 زيارة 4 أخرى

11 كم يوماً مدة تأشيرة الدخول:----------------- (تكتب باليوم فقط)

12 كم يوماً مدة زيارتك للملكة والمتفق بها مع الحملة:---------------- (تكتب باليوم فقط)

13 ماهو الوقت الذي استغرقه استخراج التأشيرة: ------------ يوما (تكتب باليوم فقط)

14 هل إجراءات الحصول على التأشيرة: 1 صعبة جداً 2 صعبة 3 سهلة 4 سهلة جدا

15 هل إجراءات الحصول على تأشيرة العمرة الحالية أفضل من السابقة (إن وجد): 1 نعم 2 لا

----

16 ماهي لغتك الأم؟ : -------------------

17 ما هي اللغات الأخرى التي تجيدها: [ ]---------------- [ ]-----------

18 تاريخ القدوم للمملكة: ---- / ---- / ١٤٢٢هـ
وسيلة النقل: 1 جواً 2 براً 3 بحراً

19 هل اطلعت على معلومات سياحية عن المملكة قبل القدوم: 1 نعم 2 لا

20 إذا كانت الإجابة بنعم، فما هو مصدر هذه المعلومات (يمكن اختيار أكثر من إجابة)
1 السفارة السعودية 2 من الاصدقاء 3 مكتب الخطوط السعودية
4 الصحف والمجلات 5 تلفزيون السعودية 6 قنوات فضائية أخرى
7 مكاتب السياحة 8 الانترنت 9 أخرى (حدد):----------

21 هل ترغب بزيارة مناطق أخرى في المملكة غير المدينة المنورة: 1 نعم 2 لا

22 إذا كانت الإجابة بنعم ، ماهي هذه المناطق أو المدن(يمكن اختيار أكثر من إجابة)
1 الأماكن الإسلامية والتاريخية 2 زيارة صديق أو قريب 3 لمصايف مثل الطايف وأبها
4 المتاحف الوطنية 5 المدن الرئيسة 6 لمراكز الترفيهية
7 لشواطئ والمدن الساحلية 8 الأسواق التجارية 9 لمراكز التعليمية (الجامعات..

23 اسم مؤسسة أوشركة العمرة في بلدك: ---------------------- مقرها ---------------------

24 اسم مؤسسة أوشركة العمرة في السعودية:---------------- مقرها ----------- رقم الهاتف:-----------

25 عنوان السكن في مكة المكرمة ---------------------------- الحي -----------------

26 تكلفة السكن في مكة المكرمة بالليلة ---------- ريال

27 المبلغ المالية التي دفعتها في بلدك قبل الوصول إلى المملكة غير تذكرة السفر ---------- ريال

جامعة أم القرى — استبانة تقييم تنظيم **المعتمرين**
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج — خدمات المعتمرين والزوار لعام ١٤٢٢هـ

28 تفاصيل نفقات الرحلة من سكن ومواصلات وتغذية:--------------------------------

29 هل زرت المدينة المنورة هذه المرة: [1] نعم [2] لا اذا كانت الإجابة بنعم فما هو

30 تاريخ الوصول إلى المدينة المنورة: ------- / ------- / ١٤٢١هـ

31 وسيلة النقل [1] حافلة [2] سيارة أجرة [3] ضترة [4] أخرى

32 المدة التي قضيتها في المدينة المنورة ----------- يوم

33 عنوان السكن في المدينة المنورة ------------------ الحي: ------------

34 تكلفة الإقامة في المدينة بالليلة الواحدة ----------- ريال

35 هل قمت بجولة على المناطق التاريخية بمكة المكرمة والمدينة المنورة ضمن خدمات الشركة؟ [1] نعم [2] لا

ماهي ملاحظاتك على ذلك: ----------------------------

36 لماذا أتيت لتعتمر في هذا الوقت؟ وليس في رمضان مثلاً ----------------

37 إذا أتيحت لك الفرصة مرة أخرى لأداء العمرة، هل ستعود مع نفس الشركة ؟ [1] نعم [2] لا

38 عناصر تقييم الخدمة المقدمة

		ممتاز ١	جيد جداً ٢	جيد ٣	ضعيف ٤
1	الخدمات المقدمة لك من قبل شركة العمرة بشكل عام				
2	ما رأيك في الإرشاد السياحي للمناطق التاريخية؟				
3	الوعود في بلدك عن برنامج العمرة والخدمات التي طلبتها تحققت بشكل كامل				
4	خدمات السكن التي قدمت لك كما طلبت وتوقعت				
5	خدمات المواصلات التي قدمت لك كما طلبت وتوقعت				
6	معاملة المسؤولين في المسجد الحرام من عاملين ورجال أمن				
7	مستوى نظافة الشوارع المحيطة بالمسجد الحرام				
8	إجراءات إستقبال الجوازات والجمارك بالمطار/الميناء/منفذ الحدود				
9	معاملة مسؤولي السكن (موظف الاستقبال،العمال،...)				
10	مستوى نظافة السكن (الغرف،الممرات،الصالات،الحمامات...)				
11	تناسب سعر السكن مع جودة الخدمة المقدمة				
12	ما رأيك بتوافر المطاعم حول الحرم				
13	ما رأيك بتنوع الأطعمة وجودتها وأسعارها				
14	ما رأيك في أسعار السلع في الأسواق بشكل عام				

39 ملاحظات أخرى يود المعتمر إضافتها: ----------------------------

عنوان البريد الالكتروني (اختياري): ---------------@---------------

الملحق الثالث: استبانة مقدم الخدمات

جامعة أم القرى — مقدمي الخدمات — استبانة تقييم تنظيم خدمات المعتمرين والزوار لعام ١٤٢٢هـ

معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج

مسلسل		رقم الطالب	

1 إسم مقدم الخدمة:------------------------ [1] مؤسسة [2] شركة [3] أخرى(--------------)

2 المقرالرئيسي:------------------ ص.ب :------------ هاتف:------------------

البريد الالكتروني: --------------------@--------------------

3 عدد الفروع :----------------

4 عدد المعتمرين المتوقع خدمتهم في وقت واحد : ----------------

5 هل يتم تقديم وجبات غذائية [1] نعم [2] لا

6 ماهي طريقة التقديم:--

7 عدد العقود التي تم التوقيع عليها مع مؤسسات خارج المملكة ووصلوا فعلاً: ----------------

* الدولة:---------------- عدد المعتمرين:-------------
* الدولة:---------------- عدد المعتمرين:-------------
* الدولة:---------------- عدد المعتمرين:-------------
* الدولة:---------------- عدد المعتمرين:-------------

8 عدد العقود التي تم التوقيع عليها مع مؤسسات خارج المملكة ولم يصلوا بعد: ----------------

* الدولة:---------------- عدد المعتمرين:-------------
* الدولة:---------------- عدد المعتمرين:-------------
* الدولة:---------------- عدد المعتمرين:-------------
* الدولة:---------------- عدد المعتمرين:-------------

9 مواقع مساكن المعتمرين في مكة المكرمة: عددها:-------------

	الإسم	العنوان	عدد الأسرة	تصنيف مستوى الخدمة المقدمة			
1				5	4	3	غيرمصنف
2				5	4	3	غيرمصنف
3				5	4	3	غيرمصنف
4				5	4	3	غيرمصنف
5				5	4	3	غيرمصنف

10 مواقع مساكن المعتمرين في المدينة : عددها:-------------

	الإسم	العنوان	عدد الأسرة	تصنيف مستوى الخدمة المقدمة			
1				5	4	3	غيرمصنف
2				5	4	3	غيرمصنف
3				5	4	3	غيرمصنف
4				5	4	3	غيرمصنف
5				5	4	3	غيرمصنف

11 ماهو ترتيب استقبال المعتمرين في المطار:--

12 وسيلة النقل بين المطار ومكة المكرمة [1] الحافلة [2] سيارة أجرة [3] سيارة خاصة [3] أخرى

وسيلة النقل بين مكة المكرمة والمدينة [1] الحافلة [2] سيارة أجرة [3] سيارة خاصة [3] أخرى

وسيلة النقل داخل المدن [1] الحافلة [2] سيارة أجرة [3] سيارة خاصة [3] أخرى

13 هل تنظمون زيارات للمعتمرين لمدن أخرى غير مثلث العمرة [1] نعم [2] لا

ماهي آلية هذه الزيارات:--

14 هل قمتم بترتيبات للمعتمرين القادمين عن طريق الترانزيت: [1] نعم [2] لا

ماهي آلية هذه الترتيبات:--

15 هل تستخدمون الحاسب الآلي في نقل المعلومات [1] نعم [2] لا

إذا كانت الإجابة بنعم، فماهي المشاكل التي تقابلونها في التعامل مع الحاسب؟

----

16 هل أتممتم إجراءات الربط الالكتروني ؟ [1] نعم [2] لا

إذا كانت الإجابة بنعم، فماهي المميزات: --------------------------------

وماهي العقبات: --------------------------------

17 ما فعالية التسويق الالكتروني: --------------------------------

هل تم وصول معتمرين عن طريق الشبكة العالمية؟ [1] نعم [2] لا

إذا كانت الإجابة بنعم، فما عددهم:---------

18 ماهي العقبات التي تواجهونها مع مؤسسات معتمري الخارج: --------------------------------

----

----

19 ماهي العقبات التي تواجهونها مع القنصليات: --------------------------------

----

----

20 ماهي المشاكل التي تواجهونها مع المعتمرين؟ --------------------------------

----

----

21 ماهي العقبات التي تواجهونها مع وزارة الحج؟ --------------------------------

----

----

22 مقترحات لتطوير العمل: --------------------------------

----

23 ملاحظات أخرى ترغبون إضافتها: --------------------------------

----
